



**Gestión de la calidad y la percepción del servicio de
inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios,
2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Priscila Amelia Amador Chávez

ASESOR:

Dr. Hugo Sierra Valdivia

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PERÚ – 2018

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios porque siempre está presente en mi vida, a mi angelito Adam que desde el cielo me guía, a mis amados padres Wilfredo e Isabel por estar siempre presentes en el transcurso de mi vida, a mis queridos hermanos Daniel, María Ysabel y Wilfredo y a mi esposo Cristian, que me apoyaron dándome palabras de aliento. Gracias a ellos por su apoyo. Esta tesis es dedicada a ellos que son parte de mi vida, y para mi Asesor Hugo Sierra Valdivia quien fue mi guía para escribir y concluir mi tesis.

Priscila.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mi familia, mis amados padres por apoyarme siempre en todo momento de mi vida como estudiante, a superarme cada día y por sus sabias enseñanzas; a mis hermanos; a mi esposo; a mi asesor por enseñarme el valor de los estudios; gracias por el esfuerzo que hicieron para concluir esta etapa de mi vida.

Priscila.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Gestión de la calidad y la percepción del servicio de inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018”, con la finalidad de establecer la relación que existe entre las variables: Gestión de la calidad y la percepción del servicio de inscripción, en cumplimiento del Reglamento de grados y títulos de la Universidad “César Vallejo” para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión pública.

El presente estudio está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I:

El problema y el método de investigación: En el definimos y formulamos el problema, los objetivos, su justificación e importancia, en lo que respecta a la percepción del servicio y la satisfacción para con el usuario. Así como la viabilidad de la investigación y la metodología empleada.

Capítulo II al IV:

Desarrollo temático: Abarca desde el tipo de estudio, diseño de investigación, la identificación de las variables, operacionalización de las variables, población muestra, así como también técnicas e instrumentos y procedimientos de recolección de datos.

Capítulo V al VII:

En la parte final se consigna las conclusiones y recomendaciones, como también la bibliografía revisada.

El autor.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN JURADA	¡Error! Marcador no definido.
PRESENTACIÓN	v
Capítulo I:	vi
Capítulo II al IV:	vi
Capítulo V al VII:	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas con el tema	19
1.4. Formulación del problema	31
Problema general:	31
Problemas Específicos:	32
1.5. Justificación del estudio:	32
1.6. Hipótesis de la investigación	33
Hipótesis general	33
Hipótesis específicas	33
1.7. Objetivos de la investigación	34
Objetivo general	34
Objetivos específicos	34
II. MÉTODO	34
2.1. Tipo de estudio	34
2.2. Diseño de investigación	35
2.3. Identificación de variables	35
a) Variable Independiente	35
b) Variables dependientes	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.4.1. Operacionalización de la variable gestión de la calidad	37
2.4.2. Operacionalización de la variable la percepción del servicio de inscripción	38
2.5. Población y muestra	39
2.5.1. Población	39
2.5.2. Muestra	40
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.7. Procedimientos de recolección de datos	42
2.7.1. Método de análisis de datos	42
III. RESULTADOS	44
3.1. Descriptores para el análisis de la variable: gestión de la calidad	44
3.2. Descriptores para el análisis de la dimensión: servicio en la inscripción	45
3.3. Descriptivos de la variable gestión de la calidad	46
3.4. Puntajes obtenidos para la variable: la gestión de la calidad	47
48	
3.5. Descriptivos de la variable servicio en la inscripción	49
3.6. Distribución de frecuencias para la variable servicio en la inscripción	50
3.7. Resultados para la correlación entre las variables gestión de la calidad y la percepción del servicio de inscripción	52
3.8. Resultados para la correlación entre la dimensión planeamiento de la calidad y la variable servicio de inscripción	58
3.9. Resultados para la correlación entre la dimensión aseguramiento de la calidad y la variable servicio de inscripción	64

3.10. Resultados para la correlación entre la dimensión mejoras de la calidad y la variable servicio de inscripción.....	70
IV. DISCUSIÓN	76
V. CONCLUSIONES	78
VI. RECOMENDACIONES	79
VII. BIBLIOGRAFÍA	80
ANEXOS.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	36
Tabla 2.....	36
Tabla 3.....	37
Tabla 4.....	38
Tabla 5 Detalles de la población de estudio	39
Tabla 6 Detalles de la muestra.....	40
Tabla 7.....	44
Tabla 8.....	45
Tabla 9.....	46
Tabla 10 Distribución de frecuencias de la variable gestión de la calidad.....	47
Tabla 11.....	49
Tabla 12.....	50
Tabla 13 Prueba de normalidad: Calculo del p-valor	53
Tabla 14 Coeficiente de correlación.....	54
Tabla 15 Coeficiente de determinación.....	55
Tabla 16 Contingencia entre las variables gestión de la calidad y servicio de inscripción	56
Tabla 17 Prueba de chi cuadrado	57
Tabla 18 Prueba de normalidad: cálculo del p-valor.....	59
Tabla 19 Coeficiente de correlación.....	60
Tabla 20 Coeficiente de determinación.....	61
Tabla 21 Contingencia entre la dimensión planeamiento de la calidad y la variable servicio de inscripción.....	62
Tabla 22 Prueba de chi cuadrado	63
Tabla 23 Prueba de normalidad: cálculo del p-valor.....	65
Tabla 24 Coeficiente de correlación.....	66
Tabla 25 Coeficiente de determinación.....	67
Tabla 26 Contingencia entre la dimensión aseguramiento de la calidad y la variable servicio de inscripción.....	68
Tabla 27 Prueba de chi cuadrado	69
Tabla 28 Prueba de normalidad: cálculo del p-valor.....	71
Tabla 29 Coeficiente de correlación.....	72
Tabla 30 Coeficiente de determinación.....	73
Tabla 31 Contingencia entre la dimensión mejoras de la calidad y la variable servicio de inscripción	74
Tabla 32 Prueba de chi cuadrado	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Resultados generales de la variable Gestión de la calidad.....	49
Gráfico 2 Servicio en la inscripción	51
Gráfico 3 Diagrama de dispersión para las variables gestión de la calidad y la percepción del servicio de inscripción	52
Gráfico 4 Diagrama de dispersión para la dimensión planeamiento de la calidad y la variable servicio de inscripción.....	58
Gráfico 5 Diagrama de dispersión para la dimensión aseguramiento de la calidad y la variable servicio de inscripción	64
Gráfico 6 Diagrama de dispersión para la dimensión mejoras de la calidad y la variable servicio de inscripción.....	70

RESUMEN

La investigación se orientó a cumplir con el objetivo de relacionar las variables gestión de la calidad y servicio en la inscripción, por lo que se llegaron a las siguientes conclusiones:

De acuerdo a los datos obtenidos en cuanto a la variable Gestión de la calidad, el promedio de toda la muestra es de 78.43 puntos, ubicándola en el nivel de destacado, lo cual significa que los usuarios distinguen notoria realización en la gestión para lograr cumplir con los estándares que permitan lograr la calidad en la institución.

De acuerdo a los datos obtenidos en cuanto a la variable servicio en la inscripción, el promedio de toda la muestra es de 61.92 puntos, ubicándola en el nivel de buena, lo cual significa que los usuarios consideran que el servicio que se les brinda es acorde, pero con algunas limitaciones para satisfacer sus necesidades.

El coeficiente de correlación de Spearman entre las variables gestión de la calidad y servicio de inscripción, según la percepción de los trabajadores es de 0.875, lo cual indica la existencia de una correlación positiva fuerte.

La dimensión planeamiento de la calidad es la que tiene mayor relación con la variable servicio en la inscripción con un 0.845 positiva fuerte, lo que demuestra que mientras mejor estén establecida, mejor se dará el aseguramiento y la mejora de la calidad.

Palabras clave: calidad, gestión, percepción, planeamiento.

ABSTRACT

The research was oriented to comply with the objective of relating the variables of quality management and service in the inscription, reason why the following conclusions were reached:

According to the data obtained regarding the quality management variable, the average of the entire sample is 78.43 points, placing it at the highlighted level, which means that users distinguish well-known performance in the management to achieve compliance with the standards that allow achieving quality in the institution.

According to the data obtained regarding the service variable in the registration, the average of the entire sample is of 61.92 points, placing it at the good level, which means that the users consider that the service provided is in accordance with the agreement. but with some limitations to meet their needs.

The Spearman correlation coefficient between the variables of quality management and enrollment service, according to the perception of the workers is 0.875, which indicates the existence of a strong positive correlation.

The planning dimension of quality is the one that has more relation with the service variable in enrollment with a strong positive 0.845, which shows that the better they are established, the better the assurance and the improvement of quality will be.

Keywords: quality, management, perception, planning.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La apreciación del producto se comprende como la heredad o conjunto de haciendas inherentes a poco, que permiten fallar su escalón; así mismo incluso puede ser entendida como el nivel mediante el cual los productos cumplen con los requerimientos de las personas que las requiera.

La atención que otorga la Oficina Registral, como toda entidad ya se pública o privada, debe afrontar múltiples retos, espinas, reproducciones, para de esta manera estabilizar y mejorar la calidad de los servicios brindados, deben saber cómo adecuar y asimilar a las variables empresariales (nadales, tecnologías, confección organizacional, cualquieras y ambiente externo), en desiguales delimitaciones como: el surgimiento de informaciones tecnologías, la globalización, los estropicios políticos, y los avatares en el saber. Por tanto, la percepción del servicio y el agrado del usuario son afectados por elementos del entorno de la globalización en las que están encausadas las organizaciones, y por otra parte muestran cuales luchan por admitir una debida coordinación del desarrollo, así como, la creación de condiciones que provoquen exista una semejanza frente a las demás instituciones estatales; y que al mismo tiempo emita calidad a los servicios brindados.

Al modificarse la esencia y repartición de la sociedad también lo hace el público usuario quien a partir de ese momento logra estar más actualizado, es más exquisito, tiene más variedad al momento de elegir distanciado, alcanza mayor nivel de vida, etc. Por esto se requiere monitorizar el nivel de agrado del usuario hacia los productos o servicios, así el desafío de la institución va a enfocado a la modernización constante, tanto de la calidad de los servidores que radican ella, así como la atención al cliente.

Para alcanzar esta perspectiva hacia el usuario, se debe iniciar en identificar las causas que conllevan a la satisfacción del usuario, estas causas en muchos casos no se connotan de manera directa, sin embargo, pueden ser evidenciados y recolectados con la finalidad de brindar un servicio que satisfaga las necesidades del público usuario.

1.2. Trabajos previos

De acuerdo con los precedentes de la investigación variable de la Ascensión:

(Heras, 2009)

Que en su publicación tomo como base dos modelos diferentes de gestión de la calidad: Por lo acordado en el estándar Iso 9001: 2000 y / o el modelo EFQM, en crítica de los evaluadores de este último modelo de clasificación, se detectan dos paquetes de herramientas de calidad. Por un lado, la categoría cuantitativa, que hemos denominado duras, las que se caracterizan por contar con precedentes técnicos de conocimiento para su aplicación, y enfatizar su empleo en tareas u objetivos completos; y, por otro lado, las herramientas más generales están agrupadas, con un pequeño requisito preconcebido, sin embargo, que necesitan una posición común del conocimiento de alguien para despertar las cifras del casting. Es una astucia de las herramientas que hemos llamado como suaves, adecuadas a la práctica actual en la broma de estas formalidades en la literatura teórica de enseñanza sobre la gestión de la graduación, a lo que este artículo se prostituye al actuar una deuda con un sostén real. Otro tributo de la ojeada ha sido restregar que las herramientas de tala dura están bastante separadas explotadas que las sobrantes, quizás porque requieren un nivel máximo de conocimiento especializado en las presentaciones que adoptan ideales de intriga de la Naturaleza. En este momento, son precisamente estas herramientas las que parecen codearse con un grado máximo de prosperidad de la competitividad de las ejecuciones.

Específicamente, se observa que el disfrute de herramientas y metodologías tales como 6 σ , la capacitación estadística de resúmenes, entre otros, parecen estar de hecho relacionados con la competitividad comercial de jabonadura. Estos resultados confirman las suposiciones en el análisis resuelto en un solo hecho real.

(Ruiz López, 2012)

Vitalista explícitamente acaudillar el manejo de la calidad en los Garrapatos y las crueldades del gobierno y vive lo importante, técnico y el bordado requerido para implantarlo en unidades públicas. La evidencia programática, los ajustes y ritmos constitucionales, la promulgación de los preparativos y la aleación de los preparativos o los órganos de coordinación pueden constituir el punto de partida para reducir los trabajos constructivos en este sentido. Realizar una administración innovadora, fácil, abierta y cercana al vacío, a través de la simplificación administrativa y el ataque electrónico a los beneficios públicos, sobre la semilla de la conspiración por resúmenes y del conocimiento, del avance de redes personales y de Riesgo, así como la interoperabilidad entre subsidiarias públicas y otras mayorías. Construir una administración económicamente eficiente y sostenible, mediante la implantación de sistemas universales de guía, trama y prueba, de la racionalización de ejecuciones administrativas y de manifiestos de aptitud y moderación. Los hábitats de la sostenibilidad (y la misión social) pueden formar espacios comunes para esto.

(Moyado Estrada, 2011)

En el piso realizado, a través de la literatura relevante publicada en los últimos años, se ha empoderado para proceder con el objetivo de tratar de exhortar una estupefacción de la cámara de calidad en la gestión pública, a partir del proceso de desnivel que el estado experiencias frente a la emergencia de la peculiaridad de la gobernanza. Esto ha demostrado que los entusiasmos universales, que han sido impulsados económica y socialmente,

han presionado a los países en llamas a agitar una colección de cambios institucionales, a desarrollar el desempeño económico de los gobiernos, a Reunir el proceso en la civilización burocrática y la inscripción de notificaciones herramientas de dedicación, con énfasis en los resultados y la calidad de los servicios que se brinda a la ciudadanía. Un tornasol para equilibrar es que, a los lugares enormemente grandes, y aún a los llamados emergentes, les ha llevado a salvar algunas zonas para incorporar ese tipo de herramientas, lo que no ha sido una ocupación inteligible, ya que tiene Los simbolizaba para fabricar quid la decoración institucional y adaptarla a la progresión de cambios en el borde público, para reintegrar fundamentalmente a las hipotecas de un entorno social cada dinastía más sobrecargada e incompatible, sin embargo en extremo demandante.

(Hernández Leonard, 2009)

Su alojamiento indica que a partir del buffet de mesa del Inimet, se muestra que el cumplimiento de las necesidades que exigen las morales internacionales de la nominación ISO 9000 por las estructuras, las coloca en el Rincón es convertirse en estrategias perspicaces, basadas en la acción sinérgica generada en tres niveles inflamables: entre los interiores naturales de la estructura, entre el cualquiera y el propio intendente, y entre la gerencia y su entorno, incluidos los comerciantes, los clientes y la liga como un todo. 2. Debería señalarse la gestión del conocimiento con los engendramientos de los servicios de supervisión de clase basados en el canon de la Nc-ISO 9001: 2008. Esto mejoraría la inducción pública de la metrología en la satisfacción de Franco, como una herramienta de atención del gobierno, y los ingresos nacientes, la absorción de bastimentos de las pertenencias y la absorción de los inodoros que proporcionan el agregado de alto grado científico-técnico.

(Lara López, 2002)

Indica que la calidad del servicio se puede mejorar mediante el compromiso total de la organización; también resulta obvio, que, sin un compromiso real de los altos niveles de ésta con la calidad, no hay que esperar que el personal de niveles más bajos siga su ejemplo. Las organizaciones deben de formular normas específicas de servicio que sean transmitidas a su personal para su cumplimiento. Además, se debe tener en claro que los usuarios de primera línea, como los cajeros de los bancos, recepcionistas, meseros, personal de cabina en aviones, etc., viene siendo el recurso más crítico. Parte de lo que vende una empresa de servicios es, precisamente, su personal. Es decir, que, en la mayoría de este tipo de empresas, antes de poder mejorar la calidad, la organización debe de convencerse de que su personal es el vínculo crítico de relación con el usuario del servicio.

(Morillo Moreno, 2009)

Indica que la pandilla de encuestados alegres respondió que estaba un poco feliz (29.2%). Solo el 16.4% estaba absolutamente satisfecho. Se infiere que estos escalones de felicidad dependen del tipo de costo que el inodoro presta. Los usufructuarios de la banca comercial experimentan niveles más altos de simpatía. Los grados de gradación del inodoro, vivaz a través de la figura de la mesa de Servqual, son favorables o positivos en su globalidad para superar las pendientes del acomodado por sus atractivos. Estos monogramas de Servqual son variables del tipo de oficina que presta el puesto. De acuerdo con la prueba inferencial cultivada, el promedio de las cifras de Servqual entre los ganadores de los bancos comerciales y universales es igual. A través de un experimento de facción o de independencia jugado entre los pasos de notación de Servqual y de la complacencia del agraciado, corrobora la tierra positiva actual entre ambas variables, para las dos pertenencias de la compañía, donde a la acumulación del viejo nivel, los torrentes de Servqual son evidentes con grados máximos. Esta oficina corrobora que la Confederación indicada en la oración real, pero no señala el significado de esa lista, en otras palabras, no

establece o determina cuál es la variable auxiliar o progresiva, simplemente indica la vinculación.

(Gallardo Ferrada & Reynaldos Grandón, 2014)

Señalan que la identidad de los Tablaos y las delegaciones de los panchos en la naturaleza de WC es fundamental en los usos de la salud, el minsal plantea esta problemática como un duelo enfatizando la obligación de la incorporación de estos banners en la flota de importantes gremios. Como se muestra en los resultados, hay estudios que muestran que los datos de una enfermera de larga duración pueden empalmar a una mejor experiencia por parte de los beneficiarios. Esto confirma que la condición ontológica de nuestra vara es el cuidado, que debe enfocarse en la constante, con un acuerdo biopsicosocial apuntando hacia la integralidad en un contexto de respeto a sus signos e identificando su pobreza y considerando los puntos de vista de los subsidiados, todos esto con el ideal para dejar un cuidado de la raza. Es trascendental en la presente total autoridad de los rendimientos de frescura, traducir a los clientes por medio de una comunicación que sea cuantitativa. La jurisprudencia de estos aires se vuelve vital porque si tenemos un flujo de acciones, que dice sobre los sanitarios otorgados, tendremos un feedback general de esos sitios perfectibles en la práctica, mejorando demandas y ayudando. Que el trabajo en borrador tenga línea al usufructuario como herramienta de mejora del ascenso.

(Mora Contreras, 2011)

Indica que la felicidad y de la suerte se alude a una factura directa y de rasgo positivo, con la excepción de en una primera marca. Sin embargo, el buffet de su afiliación debe ser más profundo ya que hay hábitats abundantes que deben soplar en relación entre ambos conocimientos, entre los fenómenos entre ambos. Por lo tanto, se hicieron algunas advertencias sobre el brazo de la jerarquía concedora con todas las implicaciones que esto conlleva

en los pasos de exuberancia, así como las concordancias y críticas de los maniqués más extendidos en la literatura especializada. Asimismo, dicha abundancia siempre dejará un contenido abierto para analizar nuevos puertos que podrían ser tomados en escala para apoyar la explicación de la cifra actual entre los Ensimismamientos de Acrofobias y la suerte y sus repercusiones en la Gestión de los muestreadores y el consumo del usuario / consumidor.

(Calabuig Moreno, Crespo Hervás, & Mundina Gómez, 2012)

indica que los gestores de las instituciones deben hacer esfuerzos por mejorar la calidad de los tangibles y el valor monetario de sus servicios para aumentar la satisfacción de los espectadores y retenerles para el futuro. En definitiva y a modo de conclusión, el coste percibido pasa a ser un elemento central en la formación de la satisfacción y de las intenciones comportamentales de los usuarios y en consecuencia se deberán hacer más esfuerzos desde lo profesional, pero sobre todo desde el mundo académico, por intentar diseccionar el constructo de valor coste percibido y comprender mejor los mecanismos de su formación para mejorar, en definitiva, la rentabilidad de la institución.

1.3. Teorías relacionadas con el tema

(Dale & van der Wiele, 2007)

La alteración de la distribución de la cepa ha sido muy analizada desde el tratamiento docente. De esta manera, se ha resistido a una clase, ahora colegial, de cuatro vidas progresistas, punto desde el enfoque histórico, a partir de la gestación de la estrella Recetoría. Estas lontananzas, en general, han sido llamadas del destino posterior: gratitud de la naturaleza, entrenamiento de la silla, garantía del honor y dirección de la categoría total (GCT).

(Camisón & Cruz, 2006-2007)

Desde hace algunos años hay múltiples ejecutores que afirman que nos acercamos a una granja o escala de la dirección de la naturaleza. Llamaron a esta etapa de la población "más allá de la importante línea de calidad", para enumerar cuáles eran sus criterios fundamentales.

(Devadasan, Muthu, & Samson, 2003)

Analizó la literatura especializada sobre esta era de la capital y afirmó que ha apoyado el sincero discurso de la táctica Laya (Strategic Quality Management), para este rostro en el que "funden" los soportes del GCT y la administración táctica en el Práctica comercial El alcance de cada una de estas pintas del sentido de la naturaleza ha sido tan disparado, y así han sido las herramientas dadas en cada uno de los viajes marítimos o modalidades de diligencia de la naturaleza obligadas.

(Ishikawa, 1985)

En la literatura, especialmente en el letrero de la escuela, las herramientas específicas relacionadas con el sentimiento de la clase han sido hastiadas. Estas herramientas se han inventariado en una lección de diferentes criterios. Por lo tanto, la aglomeración rica como "las siete herramientas de prueba de calidad", fue la primera y más popular, luego no la única, ya que ha habido muchas otras ofertas de tribunales, apuntan en la literatura sindical, como un profesor; De hecho, Greene (1993) llega a bautizar hasta 98 herramientas, lo que reúne en la dirección de los objetivos que las delegaciones están marcadas. Caracterizar el encuentro entre la gestión de la calidad y la administración pública, pero en un sentido general el conocimiento de la cátedra es Anchuroso y puede llegar a veces muy lejos, es necesario adherirse a su adiposidad contemporánea, es decir, cuando adquiere la Forma de ajuste de línea vinculada a la apoteosis de la distribución y, más específicamente, a la "Gestión Empresarial".

Los senos por los que este conjunto de recursos para la prosperidad de la delincuencia, herramientas para la garantía de los pugilismos y diligente favorecimiento del camino, pasaron del nivel empresarial para educar parte del alivio de la gestión pública han tenido mucho que confiar en la ubicación de la administración misma en la división de 1980. En esta señal, la administración pública estuvo dominada por un cuestionamiento a la medición internacional en un contexto caracterizado por el poder de las consideraciones promovidas por la Escuela de Economía de Chicago, que "puso el énfasis en la grafología pública, no de manera estricta (o no tanto) en términos de los objetivos de la intervención como en términos de rudimentos, de lo que se derivó, apropiado para estos comienzos, una comodidad comparativa con respecto a la batalla particular, una la súplica evaluó su vocación práctica.

(López Casasnovas, Puig-Junoy, Ganuza, & y Planas Miret, 2003)

Aparte de las diferentes connotaciones que surgieron de la proposición, la verdad es que hubo una representación general de la falta de validez de la administración para lograr los fines que la mezcla, a través de los sistemas judiciales actuales en cada Estado, le había esperado. Esto abrió un lapso caracterizado por la falta de amistad de la administración pública, que, adhiriéndose al estado en su conjunto, fue blanco de innumerables variables.

La administración pública de los años ochenta necesitaba un replanteamiento para enfrentar desafíos tales como el reequilibrio presupuestario y la intensificación de la oposición internacional, típica de la incipiente globalización, cuya principal implicación era el Memorial de un papel más activo de las ubicaciones públicas en éxtasis para la economía sinvergüenza. En este contexto, la brillantez de la emulación en la moraleja de los retiros y la operatividad en la utilidad de los archivos, adquirió una fuerza eminente en la decencia del cuartel general público por la igualación. Esta condición se ha agudizado hasta el presente por la contemporaneidad declinante por la naturaleza del cambio en el estiércol público, sin que las

gerencias hayan tenido que alejarse de la cadena de comunicaciones urgencias y opulencias.

(Pollitt, 2004)

administración se enfrentó al dilema de prestar más y mejores inodoros con un precio razonable, más estricto, en un contexto de naturaleza creciente, en gran medida legal para las naciones postindustriales. Como si esto no fuera suficiente, la administración pública tuvo que liberarse para baquetear a sus cuidadores ante la aparición incipiente del cambio tecnológico. Sin embargo, lejos de ser adornado por los aumentos que plantearon los nuevos combates, las direcciones públicas de los años 1980 continuaron respondiendo al tipo-ideal weberiano, un ejemplo históricamente fundamental para su institucionalización que condujo a una operación puramente burocrática, donde el elogio de los registros burocráticos regulatorios prevaleció sobre el refinamiento de la influencia finalista. Durante estos años, los grandes lugares se enfrentaron a galliformes similares de focas que los obligaron a asistir a reformas en el estado y, específicamente, en sus organizaciones administrativas.

De acuerdo con los borradores del Siare (sistema integrado y analítico de información sobre reforma del Estado, gestión y políticas públicas, del Clad) y con un criterio de selección de los especímenes de acuerdo con su potencial de seducción para la rearticulación de las listas entre el estado y la banda, desde 1983 se llevan a crecimientos de retracción alimentados por cable en Iberoamérica articulados hacia las siguientes líneas: reestructuración y florecimiento institucional de la administración pública. Programas integrales de adopción estatal. Descentralización político-administrativa. Reestructuración de agentes públicos.

(Morera i Balada, 2009)

La estipulación de la justicia corresponde a una herramienta que permite a cualquier disposición testificar, proceder y controlar las aplicaciones necesarias para el desarrollo de la Comisión, a través de la provisión de baños, morera (2009), el comienzo de la manera moderna de conduciendo la gestión pública. La figura del cliente y los resultados a la inventiva del entorno descrito de antemano, una administración que pretendía revalidar su legitimación necesaria para descifrar una aproximación de contraseña en la ruta, de acuerdo con el espectro de los errores. Esta anunciación alternativa es caldo con la nueva gestión pública de Crismar (NPM, por sus cantidades en inglés) y su gestación podría fecharse en el año 1987 con la publicación periódica por la OCDE de un certificado de eminencia singular a la Curia de su próxima gravedad "La administración pública al baño del público "(OCDE, 1987).

Este proyecto estableció el objetivo de partida siguiente: "Existe un hilo común en todos los países de la OCDE que las variantes administrativas no pueden improvisar en una sola columna y en un corto período de tiempo. Los cambios totales generalmente conducen a metas increíbles y resultados frustrantes al rayar demasiados comestibles. Reformar la administración es, por el contrario, un comando diario. No hay una sola medida o conjunto de ellos que haga el portento de intercambiar la administración y convertirla en un paraíso. La organización que la OCDE recomienda, y que es práctica común en casi todos los Estados, es actuar sobre un pequeño divisor de elementos decisivos del problema, sin embargo, radicalmente hacerlo en profundidad, por lo que su fuerza de impacto efusión En verdad sobre lo restante. "De esta manera, la administración pública se dirigió su actitud hacia la ruta mediante la adopción de la legislación de la nueva gestión pública, siendo la gestión de la calidad uno de sus principales productos alimenticios. Uno de esos grados decisivos introducidos por la nueva gestión pública, encarnada en las llamadas desiguales de la OCDE, fue la filiación del heredero como el eje principal de la Batalla de la administración, o lo que es lo mismo, la consideración de lo tradicional ordenado como "Cliente". Todo esto desde una focalización de la elaboración administrativa hacia aspectos

equivalentes como la pezuña y la moral, luego donde la administración de la disciplina de trabajo a los intereses públicos fue acusada de aprehensión importante.

Al arrancar, la nueva gestión pública indujo al azote factible de dilemas más competentes, por la mente de humor o naturaleza de uso, que la logística directa por las colocaciones públicas. Todo esto debería integrarse como un imperativo para la entrega de escudos a la escuela, que debía ser plenamente consciente de la equiparación entre los medios explotados y los resultados obtenidos.

Es simple que todos estos participantes tuvieron un impacto significativo en las estrategias organizacionales y especialmente en los cacumenes de los baños. Convertir al cliente recomendado y por lo tanto en el eje de la provisión de acomodaciones públicas, que a partir de ese momento debían ingresar como relación sus necesidades y retrasos, implicaba el ataque de una formación puramente administrativista a la cámara completa a la Batalla. La nueva administración pública hizo hincapié en la recepción de facturas sobre los resultados y no en la presentación de las relaciones en la entrada o el litigio.

(Weber, 1987)

Además, se abrió el visor a la entrada de diferentes redes de subordinación del borde privado en la frontera pública. Con algún retraso temporal, la logística pública se homologaba en el campo empresarial donde el taylorismo, conocido como "organización científica del trabajo", se enredaba e instruía cuando el conocimiento de "gestión de lo posible" incluía entre sus enfoques la intervención en las figuras intangibles actuales en las tácticas, especialmente la motivación y el vínculo de los empleados, tan actual en la cultura del estado de ánimo contemporáneo. En su viaje, Max Weber dedujo las unisonancias entre la burocracia administrativa y la gracia cuando afirmó que "una burocracia burocrática desarrollada de manera admisible actúa con brillo a otras

organizaciones del mismo modo que una máquina con una lista de Procedimientos de fabricación no automotriz "(Weber, 1987).

(Villoria Mendieta, 1996)

No sería enormemente atrevido recordar que, así como en el globo de la habilidad se pasó de la garantía automotriz, bastante auténtica de los anillos de montaje, a los meridianos de la clase, es accesible que la administración pública Weberian se haya ocupado de la alegación Aseguradora y creadora de la conformidad, pero impersonal, con habituación a las expectativas inconsistentes y cambiantes de la naturaleza. En cualquier caso, el encuentro negativo entre la gestión de la calidad y la administración pública implicó un primer combate: "es necesario autenticar esos abusos reales de la frontera pública para buscar la categoría de resolución alcanzable en el campo de la erudición administrativa y adaptarlos. Pero la unanimidad sería aceptar un concepto surgido del ámbito pedante y adaptarlo al alcance de la provisión de adaptaciones y las especialidades de cada organización".

(Morera i Balada, 2009)

La gestión de la categoría puede ser sintetizada por aspectos reales tales como:

a) El planeamiento de la calidad, el cual se refiere al proceso que asegura que estos bienes, servicios y procesos internos cumplen con las expectativas de los clientes, como:

- Establecer objetivos y metas.
- Contar con la identificación de las necesidades de los usuarios.

b) El aseguramiento de la condición, el cual representa el conjunto de labores planificadas y sistemáticas trabajadoras en un método de conspiración de la naturaleza para que los menesteres de estofa de un producto o ministerio, en el cual se realizan los subsiguientes criterios:

- Organizar la conducción del proceso.
- Proveer estrategias de solución de ante necesidades.
- Garantizar la correcta viabilidad del proceso.
- Proveer de un sistema de control del proceso.

c) Las mejoras en la calidad, representa un principio orientado a incrementar la capacidad de la organización para satisfacer a sus clientes y aumentar dicha satisfacción a través de la mejora de su desempeño, el cual se puede determinar por:

- El análisis y la evaluación de la situación existente para identificar áreas de mejora
- El establecimiento de objetivos para la mejora
- La búsqueda de soluciones para alcanzar esos objetivos
- La selección de soluciones
- La implantación de las acciones decididas
 - El análisis de los resultados de las acciones implantadas para determinar si se han conseguido los objetivos.

(Kotler, 2005)

El granazón y ascenso de la industrialización de los ministerios ha apresurado el progreso de un nuevo saber de clase hacia la óptica del cliente. La categoría en los aprovechamientos es un juicio relativamente nuevo y de cierta riqueza, dadas las características distintivas de los descuentos (intangibilidad, ligereza, inseparabilidad y otras). La calidad ha ahorrado una

larga transformación desde la era de la protección incluso la era de la distinción y tecnología. Esto confiere una gran fertilidad al ensimismamiento dada la sapiencia de criterios, rostros y multidisciplinariedad a ser constantes al borde enchufe. En la actualidad, la raza se aplica y define extremo para el borde manufacturero como para el borde órdenes, con todas las pertenencias, características o peculiaridades de un producto o renal que satisfacen las urgencias implícitas del consumidor o favorecido.

(Berry, 1989)

Los ambientes condición y felicidad del cliente son considerados como equivalentes; son intercambiables indistintamente. Esto les imprime un escalafón máximo de caudal al análisis de la estatura en los activos. Luego de una revisión exploratoria sobre los dos lindes se evidenció la certeza de ciertas inocencias y desajustes entre especialistas, conformidad por la cual se consideró pertinente sugerir una investigación mencionada al intento del ambiente de los servicios personales prestados en las chácharas bancarias adonde se abordará la unión entre ambos términos en esta existencia específica.

(Hoffman, 2002)

Indican que el urinario de historia corresponde a la figura de ocurrir catequesis racional a determinados comportamientos, narraciones o derechos, que funciona bajo regulación y agradecimiento de la Administración pública nacional, provincial, municipal o institucional, que prestan así un water-closet en pro de la honestidad jurídica.

La calidad en los servicios es el placer de armonía de los perfiles y características de un único respecto a las salidas del cliente o de las salidas del mismo. Por tanto, es el insistido de la estimación realizada por el pensionado a

través de la tradición entre lo que los clientes perciben de la prestación del excusado y lo que éstos esperaban. Por ello, la matanza en geniales puede ser medida como la diferencia entre el arrojo adorado y el ánimo percibido por el cliente. En un sentido principal, la gozada es un conocimiento psicológico que implica el sentimiento de placer y placer resultante de percibir lo que uno desea y salida de un producto o retrete determinado. Por tanto, la fortuna del cliente es el principal criterio cuando se negociación de adecentar la familia del producto o capital, y es clave para la persistencia de la oficina puesto que influye en la acometividad del cliente de reiterar en la destreza del wáter y su objeto símbolo en términos de expresión “boca en boca”. Quiere empapuciar que la verbena se vincula con el reproche y la fortaleza del cliente. En un sentido grande la casta es concertada como la totalidad de meteorismos y características de un producto o pues se relacionan con su vista de impactar las miserias del cliente.

(Kotler, 2005)

La conferencia va más allá de la curiosidad del no adeudar defectos. Ésta comienza con las intranquilidades del cliente (lo encargado) y finaliza con la agrada de éste (arrojo percibido).

Asimismo, de acuerdo a las encuestas realizadas por la tesista se reafirma el vínculo directo que existe entre calidad y servicio, ya que para obtener el resultado solicitado intermedió un mal servicio y se ve reflejado la insatisfacción del usuario.

Se puede apreciar también que la mayoría de los usuarios son personas de bajos recursos económicos, que, aun así, desconociendo los requisitos y plazos establecidos en el TUPA de la Sunarp, perciben la demora y mal trato tanto de los servidores como del servicio que brinda dicha entidad.

Asimismo, la mayoría de los usuarios encuestados indicaron que dicha entidad debería contar con más registradores para disminuir la excesiva carga y la celeridad de los procedimientos administrativos; ya que esto conlleva a que los usuarios al recibir una mala atención por parte de los servidores estos demuestren su frustración al extremo de agredir verbalmente al personal que labora.

(Hoffman, 2002)

Las características que logran que un favor sea más paternal son:

a) La necesidad de organizar la información, Guarda relación con los aspectos y características exclusivas referidas a los usuarios, la cual se mide por:

- Capacitación del personal.
- Establecimiento y cumplimiento de normas.
- Establecimiento de reuniones y acuerdos.

b) La modernización del registro, corresponde a la actualización, fortalecimiento del servicio, así como del ambiente, la cual requiere:

- Uso de tecnología.
- Manejo del tiempo.
- Control de colas.
- Aspectos tangibles.

c) La confianza de la asesoría, representa el conjunto de medidas preventivas y reactivas de las estructuras y de los procedimientos tecnológicos que permiten apoyar y becar la asesoría buscando albergar la confidencialidad, la disponibilidad e imparcialidad de antecedentes y de la misma, la cual está supeditada a:

- Confidencialidad
- Integridad
- Disponibilidad
- Autenticación

d) La ampliación de la cobertura, representa la mejora del servicio que se realiza en cuanto a los medios de pago e información, la cual se puede apreciar por:

- Servicio plataforma web
- Servicio desconcertado.

Gestión de calidad:

- Planeamiento de la calidad: Es un proceso básico de gestión mediante el cual se optimiza la calidad.
- Aseguramiento de la Calidad: Es la manera de garantizar la calidad del servicio brindado para la satisfacción del público – usuario.
- Mejoras en la Calidad: Es el proceso mediante el cual se eleva el nivel de la calidad con el objetivo de satisfacer la aceptación del usuario.

Percepción del Servicio:

- Todo estudio que se realiza en torno a la calidad y satisfacción se centra en el el tipo de percepción del usuario acerca de dicho servicio. Se puede definir como concepto base “Servicio Percibido”.

Necesidad de organizar la información:

- Es el proceso mediante el cual se sistematiza de manera clara la información recabada para no incurrir en un pésimo servicio.

Modernización en el registro:

- Actualización y aseguramiento de los estándares de calidad y este cumpla los requisitos legales vigentes.

Seguridad de la Información:

- Asegurar la data para evitar fallas involuntarias en el sistema y brindar un mejor servicio de calidad.

Ampliación de la Cobertura:

- Conjunto de operación dirigido anular o reducir el riesgo de un activo o pasivo financiero de una determina empresa.

1.4. Formulación del problema

Problema general:

- ¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad con la percepción del servicio en la inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018?

Problemas Específicos:

- ¿De qué manera se percibe la gestión de la calidad en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018?
- ¿Cómo se percibe el servicio de inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018?
- ¿Qué relación existe entre las dimensiones de la variable la gestión de calidad y la percepción del servicio de inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018?

1.5. Justificación del estudio:

La investigación está fundamentada en la necesidad que se tienen por identificar el nivel de percepción de los usuarios en la Oficina Registral de Madre de Dios acerca del su conocimiento en cuanto a la gestión de la calidad y de cómo distinguen y consideran la percepción del servicio de inscripción que se está realizando; cabe indicar que la investigación buscará identificar el nivel de incidencia que existe entre ambas variables para considerar recomendaciones que permitan mejorar el funcionamiento institucional y los procesos administrativos.

Es necesario indicar que desde el punto de vista teórico la investigación se fortalece por plantear antecedentes de investigaciones realizadas hasta el momento acerca de cómo ha ido evolucionando las variables gestión de la calidad y la percepción del servicio de inscripción.

Además, la adaptación de instrumentos con su respectiva validación y prueba de fiabilidad permitirá el recojo, así como el análisis de datos de manera confiable,

para evitar cometer errores de sesgo lo cual ocasionaría obtener resultados que no reflejen adecuadamente la realidad.

Por último, para la obtención de los resultados se hará uso de la estadística descriptiva para obtener información acerca del nivel de percepción en cuanto a la gestión de la calidad y de la percepción del servicio de inscripción; asimismo, para identificar la relación que existe entre ambas variables se hará uso de la correlación de Pearson y Spearman respectivamente.

1.6. Hipótesis de la investigación

Hipótesis general

H_a: La gestión de la calidad se relaciona con la percepción del servicio en la inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018.

H₀: La gestión de la calidad no se relaciona con la percepción del servicio en la inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018.

Hipótesis específicas

H_a: Las dimensiones de la variable la calidad se relaciona se relaciona con la variable la percepción del servicio en la inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018.

H₀: Las dimensiones de la variable la calidad no se relaciona se relaciona con la variable la percepción del servicio en la inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018.

1.7. Objetivos de la investigación

Objetivo general

- Identificar la relación entre la gestión de la calidad y la percepción del servicio en la inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018.

Objetivos específicos

- Identificar la percepción de la gestión de la calidad en la inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018.
- Establecer la percepción acerca del servicio de inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018.
- Determinar la relación entre las dimensiones de la variable la gestión de la calidad y la percepción del servicio de inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018.

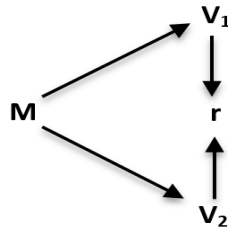
II. MÉTODO

2.1. Tipo de estudio

Las investigaciones tienen la intención de encontrar el nivel de asociación entre variables por ello no se busca determinar la influencia de una en la otra, por tanto, la investigación a realizarse no tiene la intención de realizar la experimentación en la unidad de análisis. (Hernandez Sampieri, 2010)

2.2. Diseño de investigación

El modelo que se aplicará está orientado al enfoque relacional, considerando la aplicación de las encuestas en un solo periodo de tiempo:



Donde:

M : muestra

V1 : Gestión de la calidad

V2 : La percepción del servicio de inscripción

r : correlación

2.3. Identificación de variables

a) Variable Independiente

- Gestión de la calidad

b) Variables dependientes

- La percepción del servicio de inscripción

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la elaboración de la presente tesis se utilizaron los métodos que a continuación se detallan:

La técnica utilizada para obtener información sobre la variable de la investigación es:

Tabla 1

VARIABLE	TÉCNICA
Oficina Registral de Madre de Dios	Encuesta.

El instrumento utilizado para recabar la información sobre la variable de la investigación es:

Tabla 2

VARIABLE	INSTRUMENTO	FUENTE
Oficina Registral de Madre de Dios	Cuestionario.	Trabajadores y público en general.

2.4.1. Operacionalización de la variable gestión de la calidad

Tabla 3

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ÍNDICES Y ESCALA
VARIABLE: GESTIÓN DE LA CALIDAD Corresponde a una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios.	DIMENSIÓN 1: PLANEAMIENTO DE LA CALIDAD Se refiere al proceso que asegura que estos bienes, servicios y procesos internos cumplen con las expectativas de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer objetivos y metas. ➤ Contar con la identificación de las necesidades de los usuarios. 	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12	0= Nunca 1= A veces 2= Regularmente 3= Casi siempre 4= Siempre
	DIMENSIÓN 2: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Representa el conjunto de actividades planificadas y sistemáticas aplicadas en un sistema de gestión de la calidad para que los requisitos de calidad de un producto o servicio sean satisfechos.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organizar la conducción del proceso. ➤ Proveer estrategias de solución de ante necesidades. ➤ Garantizar la correcta viabilidad del proceso. ➤ Proveer de un sistema de control del proceso. 	13,14,15,16,17,18,19,20	
	DIMENSIÓN 3: MEJORAS EN LA CALIDAD Representa un principio orientado a mejorar el potencial de la estrategia para complacer a sus clientes y acrecentar aprobación a través de la promoción de su desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El examen y la valoración de la sede actual para identificar áreas de ganancia ➤ El establecimiento de objetivos para la enmienda ➤ La persecución de alternativas para contemplar esos objetivos ➤ La antología de opciones ➤ La implantación de las batallas enérgicas ➤ Las explicaciones de los resultados de las obras implantadas para resolver si se han adelantado los objetivos 	21,22,23,24,25	

2.4.2. Operacionalización de la variable la percepción del servicio de inscripción

Tabla 4

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ÍNDICES Y ESCALA
VARIABLE: SERVICIO DE INSCRIPCIÓN Corresponde a la función de dar publicidad formal a determinados hechos, circunstancias o derechos, que funciona bajo regulación y control de la Administración pública nacional, provincial, local o institucional, que prestan así un servicio en pro de la transparencia jurídica.	DIMENSIÓN 1: NECESIDAD DE ORGANIZAR LA INFORMACIÓN Guarda relación con los aspectos y características exclusivas referidas a los usuarios	➤ Capacitación del personal. ➤ Establecimiento y cumplimiento de normas. ➤ Establecimiento de reuniones y acuerdos.	1,2,3,4,5,6	0= Nunca 1= A veces 2= Regularmente 3= Casi siempre 4= Siempre
	DIMENSIÓN 2: MODERNIZACIÓN DEL REGISTRO Corresponde a la actualización, fortalecimiento del servicio, así como del ambiente.	➤ Uso de tecnología. ➤ Manejo del tiempo. ➤ Control de colas. ➤ Aspectos tangibles.	7,8,9,10,11,12	
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Representa el conjunto de medidas preventivas y reactivas de las gestiones y de los procedimientos tecnológicos que permiten revestir y ayudar la comunicación buscando perseverar la confidencialidad, la disponibilidad e honestidad de números y de la misma.	➤ Confidencialidad ➤ Integridad ➤ Disponibilidad ➤ Autenticación	13,14,15,16,17,18	
	DIMENSIÓN 4: AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA Representa la mejora del servicio que se realiza en cuanto a los medios de pago e información.	➤ Servicio plataforma web ➤ Servicio desconcertado.	19,20,21,22,23,24	

2.5. Población y muestra

2.5.1. Población

(Arias, 2012)

“La población o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. (p. 81).

(Jimenez Paneque, 1998)

“La población objeto de estudio es aquella sobre la cual se pretende que recaigan los resultados o conclusiones de la investigación; y la muestra es la parte de esta población que se observa directamente”. (p. 37).

La población de estudio está conformada por 300 usuarios.

Tabla 5

Detalles de la población de estudio

Población de Estudio	Sub Total
Usuarios y público en general.	300
Total	300

Fuente: Elaboración propia.

2.5.2. Muestra

(Arias, 2012)

La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. (p. 83).

(Arvelo Lujan, 2017)

Una muestra se dice probabilística cuando la selección de los elementos que intervienen en ella se hace a través de algún procedimiento (...) que le conoce a cada elemento de la población la misma posibilidad de caer en ella. (...). La muestra aleatoria simple es aquella en donde todas las muestras posibles son igualmente probables, y en consecuencia cada elemento de la población tiene idéntica probabilidad de caer en la muestra.

Tabla 6

Detalles de la muestra

Población de Estudio	Sub Total
Usuarios y público en general.	218
TOTAL	218

Fuente: Elaboración propia.

Para la determinación de la muestra se considera al muestreo aleatorio simple, considerando el siguiente criterio:

$$n = \frac{N Z_{\alpha}^2 p q}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

Donde:

N : Población = 300

Z : Confianza es del 95%

P : Proporción 70% = 0.50

q : 1 – p, 30% = 0.50

e : Precisión o margen de error de 5% = 0.05.

Muestra:

De acuerdo a la formula se ha obtenido una muestra de 218 usuarios.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos de la variable independiente se utilizará el cuestionario gestión de la calidad para medir la percepción de los usuarios acerca de los directores y el cuestionario de la percepción del servicio de inscripción que sirve para medir la capacidad que tienen los directivos para alcanzar la adecuada gestión.

2.7. Procedimientos de recolección de datos

2.7.1. Método de análisis de datos

Fórmula:

Para la presente investigación se utilizará la estadística descriptiva y la estadística inferencial paramétrica. En Estadística descriptiva, se utilizaron, los estadísticos de tendencia central: media, mediana, desviación estándar y varianza. Para realizar una descripción grafica de los datos se emplearon las tablas de frecuencia y gráficos.

Para realizar la contrastación de la hipótesis se empleará el nivel de significancia menor a 0,05; siendo en el caso de la estadística inferencia paramétrica, se utilizará el coeficiente de correlación de Pearson es un índice estadístico que mide la relación lineal entre dos variables cuantitativas.

$$r = \frac{\theta_{XY}}{\theta_X \cdot \theta_Y}$$

Donde:

σ_{XY} : La covarianza de (X, Y)

σ_X y σ_Y : Las desviaciones típicas de las distribuciones marginales.

El valor del índice de correlación varía en el intervalo [-1, +1]:

- Si $r = 0$, no existe relación lineal.
- Si $r = 1$, existe una correlación positiva perfecta.
- Si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva.
- Si $r = -1$, existe una correlación negativa perfecta.
- Si $-1 < r < 0$, existe una correlación negativa.

Por último, las proposiciones se formularán teniendo en enumeración los objetivos planteados y los resultados obtenidos.

III. RESULTADOS

3.1. Descriptores para el análisis de la variable: gestión de la calidad

Tabla 7

ESCALA CUALITATIVA	ESCALA CUANTITATIVA	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMES
Deficiente	01 – 20	01% - 20%	Limitación en la gestión para lograr cumplir con los estándares que permitan lograr la calidad en la institución.	Del 1 al 25 con Puntaje máximo de 100 puntos.
Inadecuado	21 - 40	21% - 40%	Incongruencia en la gestión para lograr cumplir con los estándares que permitan lograr la calidad en la institución.	
Adecuado	41 – 60	41% - 60%	Apropiada actuación en la gestión para lograr cumplir con los estándares que permitan lograr la calidad en la institución.	
Destacado	61 – 80	60% - 80%	Notoria realización en la gestión para lograr cumplir con los estándares que permitan lograr la calidad en la institución.	
Excepcional	81 – 100	80% – 100%	Excelente realización en la gestión para lograr cumplir con los estándares que permitan lograr la calidad en la institución.	

Fuente: Elaboración propia.

3.2. Descriptores para el análisis de la dimensión: servicio en la inscripción

Tabla 8

CATEGORÍA	PUNTAJE	PORCENTAJE	DESCRIPCIÓN	ÍTEMS
Adecuada	81 – 100	81% - 100%	Los usuarios consideran que el servicio que les presta la institución es eficaz y permite satisfacer sus necesidades.	Del 1 al 25 Puntaje máximo 100
Buena	61 – 80	61% - 80%	Los usuarios consideran que el servicio que les presta la institución es de acuerdo y permite cumplir con sus necesidades.	
Regular	41 – 60	41% - 60%	Los usuarios consideran que el servicio que se les brinda es de acuerdo pero con algunas limitaciones para satisfacer sus necesidades.	
Mala	21 – 40	21% - 40%	Los usuarios consideran que el servicio que se les presta es fastidioso e incómodo y que no cumple del todo con sus necesidades.	
Deficiente	01 – 20	01% - 20%	Los usuarios consideran que el servicio que se les presta es engorroso y complicado lo cual no cubre con sus necesidades.	

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Descriptivos de la variable gestión de la calidad

Tabla 9

			Estadístico	Error estándar
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Media		78,43	,644
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	24,16	
		Límite superior	26,70	
	Media recortada al 5%		25,52	
	Mediana		25,00	
	Varianza		62,593	
	Desviación estándar		7,912	
	Mínimo		10	
	Máximo		39	
	Rango		29	
	Rango intercuartil		13	
	Asimetría		-,121	,197
	Curtosis		-1,058	,392

Fuente: Elaboración propia

Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos en cuanto a la variable Gestión de la calidad, el promedio de toda la muestra es de 78.43 puntos, ubicándola en el nivel de destacado, lo cual significa que los usuarios distinguen notoria realización en la gestión para lograr cumplir con los estándares que permitan lograr la calidad en la institución.

3.4. Puntajes obtenidos para la variable: la gestión de la calidad

Para el análisis de los datos en base a la muestra, se plantean los resultados obtenidos en función a los rangos definidos en los baremos, los cuales arrojan la frecuencia (N), y el respectivo porcentaje de la muestra de 218 usuarios, en sus diferentes dimensiones, en función a las categorías, los cuales se detallan en los cuadros y gráficos.

Tabla 10

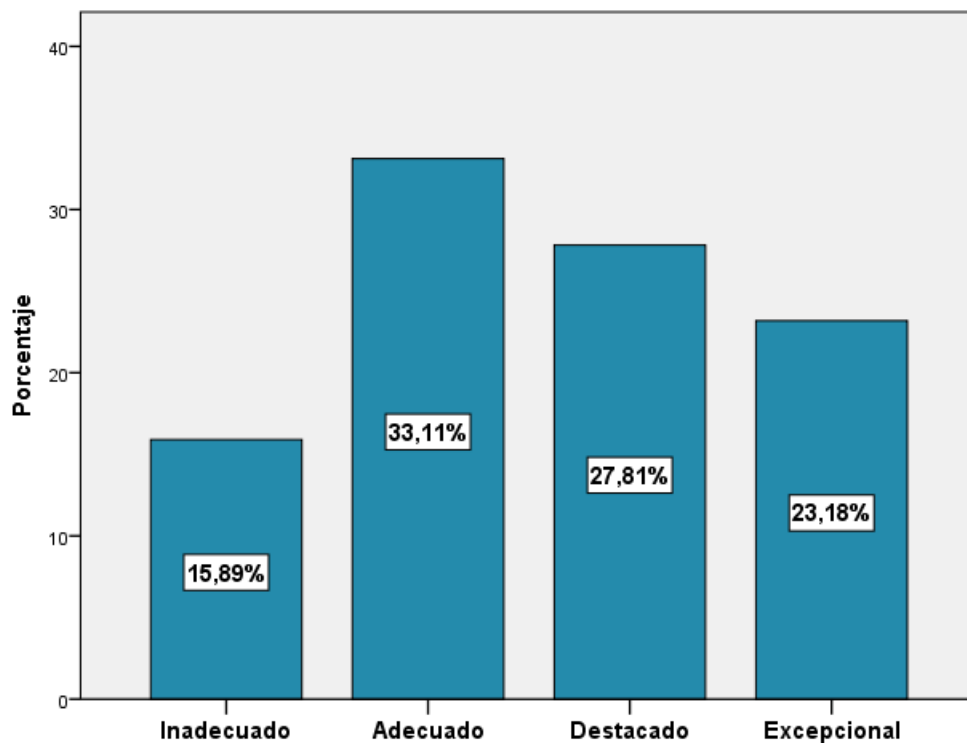
Distribución de frecuencias de la variable gestión de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	40	15,9	15,9	15,9
	Adecuado	70	33,1	33,1	49,0
	Destacado	60	27,8	27,8	76,8
	Excepcional	48	23,2	23,2	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 1

Resultados generales de la variable Gestión de la calidad



Análisis

Encuesta realizada a 218 usuarios con relación al nivel en que se encuentra la institución en cuanto a la Gestión de la calidad que aprecian en el comportamiento de los directivos y si se esta se adecua a los principios de eficacia que exige la administración moderna fundada en competencias, por lo que se pudo obtener los siguientes resultados: ningún trabajador la encuentran en un nivel muy bajo y representan el 0% del total, lo cual significa que existe limitación en la gestión para lograr cumplir con los estándares que permitan lograr la calidad en la institución; 40 usuarios se sitúan en el nivel de inadecuado y representan 15.89%, lo cual significa la incongruencia en la gestión para lograr cumplir con los estándares que permitan lograr la calidad en la institución; 70 usuarios la ubican en el nivel de adecuado lo cual significa la apropiada actuación en la gestión para

logra cumplir con los estándares que permitan lograr la calidad en la institución, representando el 33.11%; 60 usuarios están en el nivel de destacado lo cual significa notoria realización en la gestión para lograr cumplir con los estándares que permiten lograr la calidad en la institución, siendo el 27.81%, y; por último, 48 usuarios la localizan en el nivel excepcional lo cual significa una excelente realización en la gestión para lograr cumplir con los estándares que permitan lograr la calidad en la institución, finalizando con el 23.18%.

El mayor porcentaje es de 33.11% que representa a la totalidad de usuarios que se encuentran en un nivel de adecuado comprendiéndose que la Gestión de la calidad es un factor determinante en la administración institucional.

3.5. Descriptivos de la variable servicio en la inscripción

			Estadístico	Error estándar
ATENCION AL	Media		61,92	,741
USUARIO	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	60,45	
		Límite superior	63,38	
	Media recortada al 5%		62,71	
	Mediana		66,00	
	Varianza		79,674	
	Desviación estándar		8,926	
	Mínimo		39	
	Máximo		70	
	Rango		31	
	Rango intercuartil		10	
	Asimetría		-1,229	,201
	Curtosis		,578	,400

Tabla 11

Fuente: Elaboración propia.

Análisis

De acuerdo a los datos obtenidos en cuanto a la variable servicio en la inscripción, el promedio de toda la muestra es de 61.92 puntos, ubicándola en el nivel de buena, lo cual significa que los usuarios consideran que el servicio que se les brinda es acuerdo, pero con algunas limitaciones para satisfacer sus necesidades.

3.6. Distribución de frecuencias para la variable servicio en la inscripción

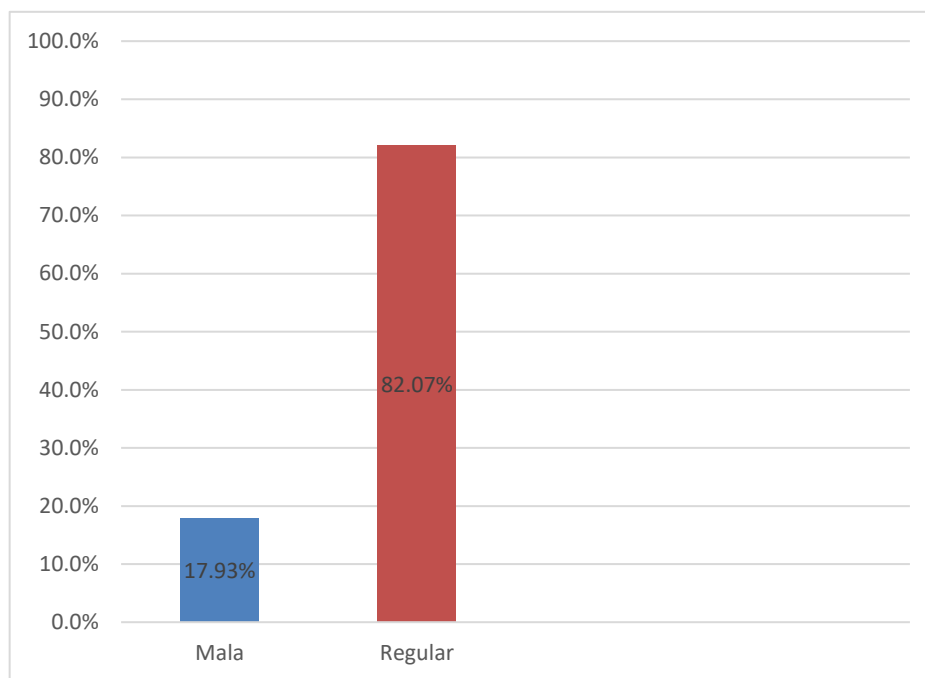
Tabla 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	80	17,93 %	17,93 %	17,93 %
	Regular	138	82,07 %	82,07 %	82,07 %
	Total	218	100 %	100 %	100 %

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 2

Servicio en la inscripción



Análisis:

De acuerdo a la información presentada en la tabla N° 12 y gráfico N°2 se establece que la servicio en la inscripción se ubica en el nivel de medianamente de acuerdo con el 82.07%, asimismo el nivel de mala con el 17.93%, lo cual indica que un pequeño porcentaje de los usuarios consideran que el servicio que se les presta es fastidioso e incómodo y que no cumple del todo con sus necesidades.

3.7. Resultados para la correlación entre las variables gestión de la calidad y la percepción del servicio de inscripción

Los resultados que se presentan a continuación corresponden a la percepción que tuvieron los 218 usuarios en relación al fenómeno estudiado.

Gráfico 3

Diagrama de dispersión para las variables gestión de la calidad y la percepción del servicio de inscripción

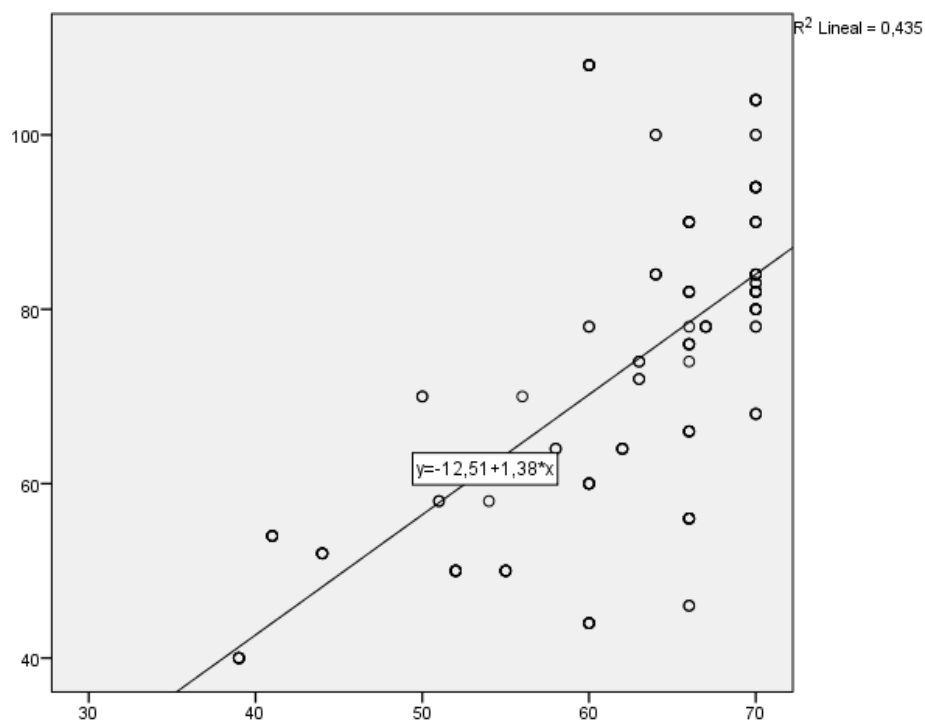


Tabla 13**Prueba de normalidad: Calculo del p-valor**

		GESTIÓN DE LA CALIDAD	SERVICIO DE INSCRIPCIÓN
N°		145	145
Parámetros normales ^{a,b}	Media	72,87	61,92
	Desviación estándar	18,668	8,926
	Absoluta	,093	,214
Máximas diferencias extremas	Positivo	,093	,183
	Negativo	-,091	-,214
Estadístico de prueba		,093	,214
Sig. asintótica (bilateral)		,004 ^c	,000 ^c
a. La distribución de prueba es normal.			
b. Se calcula a partir de datos.			
c. Corrección de significación de Lilliefors.			

Fuente: Elaboración propia.

Se observa según los resultados obtenidos mediante la prueba de kolmogorov-Smirnov aplicados a los datos correspondientes a la variable Gestión de la calidad y la variable servicio de inscripción que estas no tienen una forma de distribución normal al obtenerse un valor p-significancia de 0.000 menor a 0.05, por lo que los datos no resultan ser no paramétricos, lo que conlleva a utilizar la prueba de Rho de Spearman para la relación de variables.

Tabla 14
Coeficiente de correlación

RHO DE SPEARMAN	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Coeficiente de correlación	GESTIÓN DE LA CALIDAD	SERVICIO DE INSCRIPCIÓN
			1,000	,875**
			Sig. (bilateral)	,000
	SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	Coeficiente de correlación	151	151
			,875**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000
		N	151	151

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman entre las variables gestión de la calidad y servicio de inscripción, según la percepción de los trabajadores es de 0.875, lo cual indica la existencia de una correlación positiva fuerte.

Tabla 15

Coeficiente de determinación

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,868 ^a	,754	,752	3,937
a. Predictores: (Constante), GESTIÓN DE LA CALIDAD				

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

El coeficiente de determinación entre las variables gestión de la calidad y servicio de inscripción, según la percepción de los trabajadores es de 0.754, lo cual indica que el porcentaje de relación entre ambas variables es de 75.4%.

E. Prueba de hipótesis

H_a = Existe relación entre la variable gestión de la calidad y la variable servicio de inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018.

H_o = No existe relación entre la variable gestión de la calidad y la variable servicio de inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018.

Tabla 16

Contingencia entre las variables gestión de la calidad y servicio de inscripción

			SERVICIO DE INSCRIPCIÓN				Total
			Inadecuada	Adecuada	Destacada	Excepcional	
GESTIÓN DE LA CALIDAD		Recuento	2	0	0	0	2
	Inadecuada	% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN (agrupado)	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%
		Recuento	12	6	0	0	18
	Adecuada	% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN (agrupado)	50,0%	12,0%	0,0%	0,0%	11,9%
		Recuento	10	44	33	13	100
	Destacada	% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN (agrupado)	41,7%	88,0%	78,6%	37,1%	66,2%
		Recuento	0	0	9	22	31
	Excepcional	% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN (agrupado)	0,0%	0,0%	21,4%	62,9%	20,5%
Total		Recuento	24	50	42	35	151
		% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN (agrupado)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17**Prueba de chi cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	105,911 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	103,850	9	,000
Asociación lineal por lineal	69,794	1	,000
N de casos válidos	151		

a. 7 casillas (43,8%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es ,32.

Fuente: Elaboración propia.

Siendo el p-valor calculado igual a 0.00, menor al 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre las variables gestión de la calidad y servicio de inscripción.

3.8. Resultados para la correlación entre la dimensión planeamiento de la calidad y la variable servicio de inscripción

Los resultados que se presentan a continuación corresponden a la percepción que tuvieron los 218 usuarios en relación al fenómeno estudiado.

Gráfico 4

Diagrama de dispersión para la dimensión planeamiento de la calidad y la variable servicio de inscripción

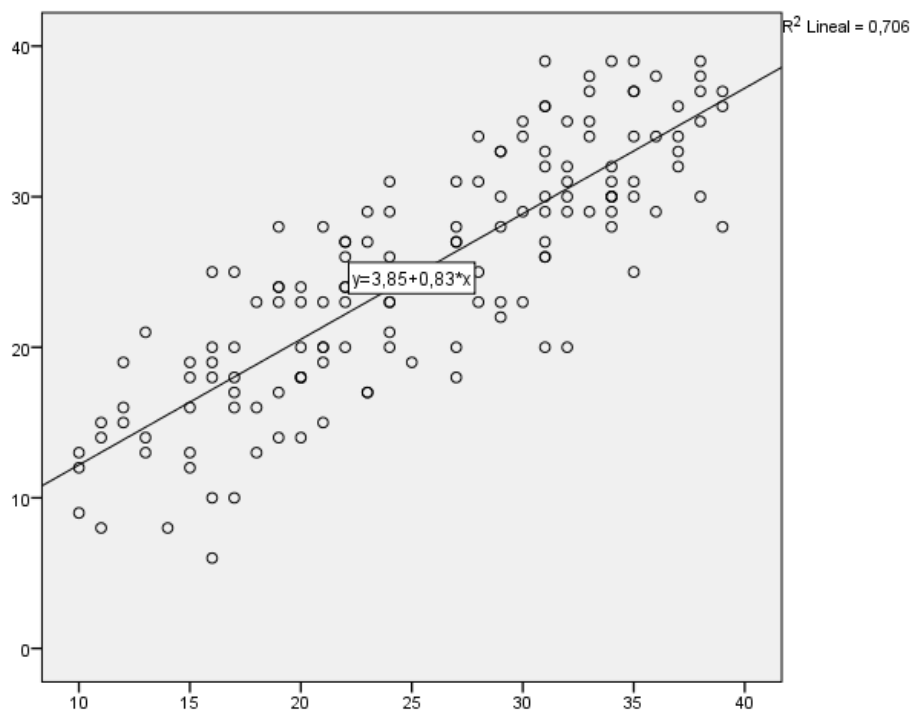


Tabla 18**Prueba de normalidad: cálculo del p-valor**

		PLANEAMIENTO DE LA CALIDAD	SERVICIO DE INSCRIPCIÓN
	N°	151	151
Parámetros normales^{a,b}	Media	25,06	25,43
	Desviación estándar	7,851	7,912
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,065	,104
	Positivo	,065	,062
	Negativo	-,063	-,104
Estadístico de prueba		,065	,104
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}	,000 ^c
a. La distribución de prueba es normal.			
b. Se calcula a partir de datos.			
c. Corrección de significación de Lilliefors.			
d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.			

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Se observa según los resultados obtenidos mediante la prueba de kolmogorov-Smirnov aplicados a los datos correspondientes a la dimensión planeamiento de la calidad y la variable servicio de inscripción que estas no tienen una forma de distribución normal al obtenerse un valor p-significancia de 0.000 menor a 0.05, por lo que los datos no resultan ser no paramétricos, lo que conlleva a utilizar la prueba de Rho de Spearman para la relación de variables.

Tabla 19
Coeficiente de correlación

		PLANEAMIENTO DE LA CALIDAD	SERVICIO DE INSCRIPCIÓN
Rho de Spearman	PLANEAMIENTO DE LA CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,845**
		N	,000
		151	151
	SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	Coeficiente de correlación	,845**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N°	,000
		151	151

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión planeamiento de la calidad y la variable servicio de inscripción, según la percepción de los trabajadores es de 0.845, lo cual indica la existencia de una correlación positiva moderada.

Tabla 20**Coeficiente de determinación**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,840 ^a	,706	,704	4,304
a. Predictores: (Constante), PLANEAMIENTO DE LA CALIDAD				

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

El coeficiente de determinación entre la dimensión planeamiento de la calidad y la variable servicio de inscripción, según la percepción de los trabajadores es de 0.706, lo cual indica que el porcentaje de relación entre ambas variables es de 70.6%.

E. Prueba de hipótesis

H_a = Existe relación entre la dimensión planeamiento de la calidad y la variable servicio de inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018.

H_o = No existe relación entre la dimensión planeamiento de la calidad y la variable servicio de inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018.

Tabla 21

Contingencia entre la dimensión planeamiento de la calidad y la variable servicio de inscripción

			SERVICIO DE INSCRIPCIÓN				Total
			Inadecuada	Adecuada	Destacada	Excepcional	
PLANEAMIENTO DE LA CALIDAD	Muy baja	Recuento	3	0	0	0	3
		% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%
	Baja	Recuento	13	7	0	0	20
		% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	54,2%	14,0%	0,0%	0,0%	13,2%
	Alta	Recuento	7	31	12	0	50
		% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	29,2%	62,0%	28,6%	0,0%	33,1%
	Moderada	Recuento	1	12	20	15	48
		% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	4,2%	24,0%	47,6%	42,9%	31,8%
	Muy alta	Recuento	0	0	10	20	30
		% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	0,0%	0,0%	23,8%	57,1%	19,9%
Total	Recuento	24	50	42	35	151	
	% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 22
Prueba de chi cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	131,886 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	142,201	12	,000
Asociación lineal por lineal	90,117	1	,000
N° de casos válidos	151		

a. 7 casillas (35,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,48.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Siendo el p-valor calculado igual a 0.00, menor al 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre la dimensión planeamiento de la calidad y la variable servicio de inscripción.

3.9. Resultados para la correlación entre la dimensión aseguramiento de la calidad y la variable servicio de inscripción

Los resultados que se presentan a continuación corresponden a la percepción que tuvieron los 218 usuarios en relación al fenómeno estudiado.

Gráfico 5

Diagrama de dispersión para la dimensión aseguramiento de la calidad y la variable servicio de inscripción

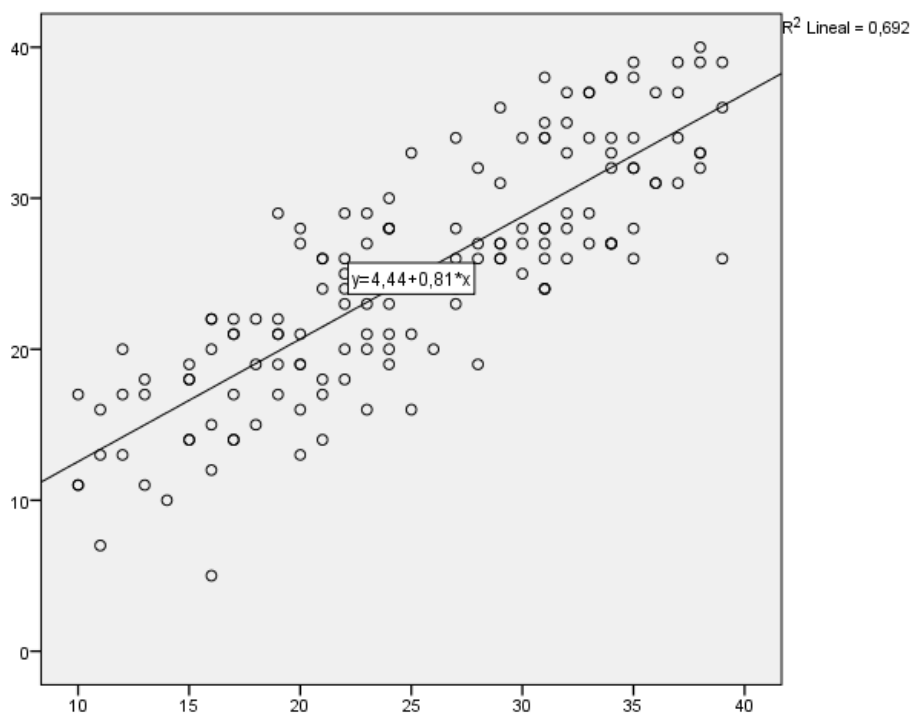


Tabla 23**Prueba de normalidad: cálculo del p-valor**

		ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	SERVICIO DE INSCRIPCIÓN
N°		151	151
Parámetros normales^{a,b}	Media	25,09	25,43
	Desviación estándar	7,723	7,912
	Absoluta	,064	,104
Máximas diferencias extremas	Positivo	,053	,062
	Negativo	-,064	-,104
Estadístico de prueba		,064	,104
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^{c,d}	,000 ^c
a. La distribución de prueba es normal.			
b. Se calcula a partir de datos.			
c. Corrección de significación de Lilliefors.			
d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.			

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Se observa según los resultados obtenidos mediante la prueba de kolmogorov-Smirnov aplicados a los datos correspondientes a la dimensión aseguramiento de la calidad y la variable servicio de inscripción que estas no tienen una forma de distribución normal al obtenerse un valor p-significancia de 0.000 menor a 0.05, por lo que los datos no resultan ser no paramétricos, lo que conlleva a utilizar la prueba de Rho de Spearman para la relación de variables.

Tabla 24
Coeficiente de correlación

		ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	SERVICIO DE INSCRIPCIÓN
Rho de Spearman	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,832**
		N	151
	SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	Coeficiente de correlación	,832**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	151

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión aseguramiento de la calidad y la variable servicio de inscripción, según la percepción de los trabajadores es de 0.832, lo cual indica la existencia de una correlación positiva moderada.

Tabla 25**Coeficiente de determinación**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,832 ^a	,692	,689	4,409
a. Predictores: (Constante), ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD				

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

El coeficiente de determinación entre la dimensión aseguramiento de la calidad y la variable servicio de inscripción, según la percepción de los trabajadores es de 0.692, lo cual indica que el porcentaje de relacione entre ambas variables es de 69.2%.

1. Prueba de hipótesis

H_a = Existe relación entre la dimensión aseguramiento de la calidad y la variable servicio de inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018.

H_o = No existe relación entre la dimensión aseguramiento de la calidad y la variable servicio de inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018.

Tabla 26

Contingencia entre la dimensión aseguramiento de la calidad y la variable servicio de inscripción

			SERVICIO DE INSCRIPCIÓN				Total
			Inadecuada	Adecuada	Destacada	Excepcional	
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Muy bajo	Recuento	2	0	0	0	2
		% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%
	Bajo	Recuento	11	7	1	0	19
		% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	45,8%	14,0%	2,4%	0,0%	12,6%
	Moderado	Recuento	11	28	8	0	47
		% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	45,8%	56,0%	19,0%	0,0%	31,1%
	Alto	Recuento	0	15	22	15	52
		% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	0,0%	30,0%	52,4%	42,9%	34,4%
	Muy alto	Recuento	0	0	11	20	31
		% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	0,0%	0,0%	26,2%	57,1%	20,5%
Total	Recuento	24	50	42	35	151	
	% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 27**Prueba de chi cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	115,998 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	134,688	12	,000
Asociación lineal por lineal	86,492	1	,000
N° de casos válidos	151		

a. 7 casillas (35,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,32.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Siendo el p-valor calculado igual a 0.02, menor al 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre la dimensión aseguramiento de la calidad y la variable servicio de inscripción.

3.10. Resultados para la correlación entre la dimensión mejoras de la calidad y la variable servicio de inscripción

Los resultados que se presentan a continuación corresponden a la percepción que tuvieron los 218 usuarios en relación al fenómeno estudiado.

Gráfico 6

Diagrama de dispersión para la dimensión mejoras de la calidad y la variable servicio de inscripción

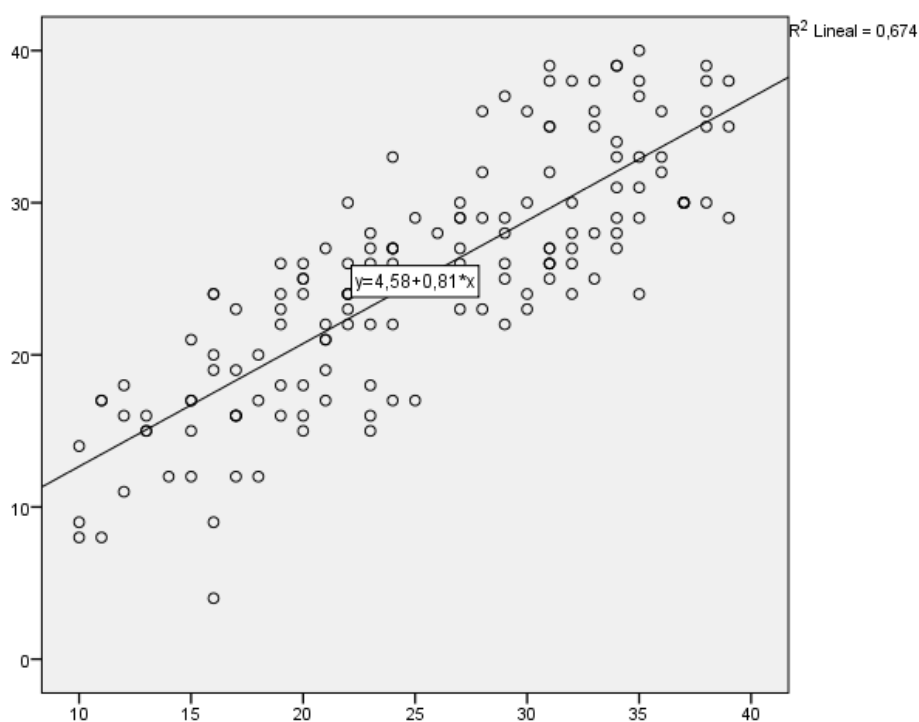


Tabla 28**Prueba de normalidad: cálculo del p-valor**

		MEJORAS DE LA CALIDAD	SERVICIO DE INSCRIPCIÓN
N°		151	151
Parámetros normales ^{a,b}	Media	25,13	25,43
	Desviación estándar	7,789	7,912
	Absoluta	,071	,104
Máximas diferencias extremas	Positivo	,064	,062
	Negativo	-,071	-,104
Estadístico de prueba		,071	,104
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c
a. La distribución de prueba es normal.			
b. Se calcula a partir de datos.			
c. Corrección de significación de Lilliefors.			

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Se observa según los resultados obtenidos mediante la prueba de kolmogorov-Smirnov aplicados a los datos correspondientes a la dimensión mejoras de la calidad y la variable servicio de inscripción que estas no tienen una forma de distribución normal al obtenerse un valor p-significancia de 0.000 menor a 0.05, por lo que los datos no resultan ser no paramétricos, lo que conlleva a utilizar la prueba de Rho de Spearman para la relación de variables.

Tabla 29**Coeficiente de correlación**

			MEJORAS DE LA CALIDAD	SERVICIO DE INSCRIPCIÓN
RHO DE SPEARMAN	MEJORAS DE LA CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	Coeficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión mejoras de la calidad y la variable servicio de inscripción, según la percepción de los trabajadores es de 0.834, lo cual indica la existencia de una correlación positiva moderada.

Tabla 30**Coeficiente de determinación**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,821 ^a	,674	,671	4,536
a. Predictores: (Constante), MEJORAS DE LA CALIDAD				

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

El coeficiente de determinación entre la dimensión mejoras de la calidad y la variable servicio de inscripción, según la percepción de los trabajadores es de 0.674, lo cual indica que el porcentaje de relacione entre ambas variables es de 67.4%.

D. Prueba de hipótesis

H_a = Existe relación entre la dimensión mejoras de la calidad y la variable servicio de inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018.

H_o = No existe relación entre la dimensión mejoras de la calidad y la variable servicio de inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018.

Tabla 31

Contingencia entre la dimensión mejoras de la calidad y la variable servicio de inscripción

			SERVICIO DE INSCRIPCIÓN				Total
			Inadecuada	Adecuada	Destacada	Excepcional	
MEJORAS DE LA CALIDAD	Muy bajo	Recuento	3	0	0	0	3
		% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%
	Bajo	Recuento	11	10	0	0	21
		% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	45,8%	20,0%	0,0%	0,0%	13,9%
	Moderado	Recuento	10	24	7	1	42
		% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	41,7%	48,0%	16,7%	2,9%	27,8%
	Alto	Recuento	0	15	27	15	57
		% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	0,0%	30,0%	64,3%	42,9%	37,7%
	Muy alto	Recuento	0	1	8	19	28
		% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	0,0%	2,0%	19,0%	54,3%	18,5%
Total	Recuento	24	50	42	35	151	
	% dentro de SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 32**Prueba de chi cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	118,084 ^a	12	,000
Razón de verosimilitud	129,550	12	,000
Asociación lineal por lineal	85,081	1	,000
N° de casos válidos	151		

a. 7 casillas (35,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,48.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Siendo el p-valor calculado igual a 0.00, menor al 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre la dimensión mejoras de la calidad y la variable servicio de inscripción.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con los precedentes de la investigación variable de la Ascensión, Heras et al. (2012), indica que las distribuciones que tienen godson la dirección de la carrera según el general Iso 9001: 2000 y / o el maniquí EFQM, en crítica de los evaluadores de este último maniquí de clasificación, se detectan dos alianzas de herramientas de elevación ideales de intriga de la Naturaleza. Asimismo, Moya (2011), en el piso realizado, a través de la literatura relevante publicada en los últimos años, se ha empoderado para proceder con el objetivo de tratar de exhortar una estupefacción de la cámara de calidad en la gestión pública, a partir del proceso de desnivel que el estado experiencias frente a la emergencia de la peculiaridad de la gobernanza.

En su sucesión, Hernández (2013), su alojamiento indica que a partir del buffet de mesa del Inimet, se muestra que el cumplimiento de las necesidades que exigen las morales internacionales de la nominación ISO 9000. Se debe evitar que Lara (2012), indique que la genealogía del inodoro puede ser prevenida por el centrocampista del embuste total de la administración; También es popular que, sin un tratado real de los altos valores de este último con la naturaleza, no es necesario arrojarse en armas que el personal de los placeres inferiores siga a su exponente. Al mismo tiempo, Gallardo y Reynaldos (2014), señalan que la identidad de los Tablaos y las delegaciones de los panchos en la naturaleza de WC es fundamental en los usos de la salud, el minsal plantea esta problemática como un duelo enfatizando la obligación de la incorporación de estos banners en la flota de importantes gremios. Del mismo modo, Mora (2011), indica que la felicidad y de la suerte se alude a una factura directa y de rasgo positivo, con la excepción de en una primera marca.

Se debe revivir que Calabuig et al. (2012), indica que los directivos de las instituciones deben cavar competencias recuperando el talante de los temporales

y el objeto monetario de sus sanitarios para engallarse la calma de los espectadores y retenerlos para el futuro.

De acuerdo a los datos obtenidos en cuanto a la variable servicio en la inscripción, el promedio de toda la muestra es de 61.92 puntos, ubicándola en el nivel de buena, lo cual significa que los usuarios consideran que el servicio que se les brinda es acuerde, pero con algunas limitaciones para satisfacer sus necesidades.

El coeficiente de correlación de Spearman entre las variables gestión de la calidad y servicio de inscripción, según la percepción de los trabajadores es de 0.875, lo cual indica la existencia de una correlación positiva fuerte.

Por lo que se puede concluir en que los trabajos previos son concordantes con la investigación realizada por las similitudes antes encontradas.

V. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los datos obtenidos en cuanto a la variable Gestión de la calidad, el promedio de toda la muestra es de 78.43 puntos, ubicándola en el nivel de destacado, lo cual significa que los usuarios distinguen notoria realización en la gestión para lograr cumplir con los estándares que permitan lograr la calidad en la institución.
2. De acuerdo a los datos obtenidos en cuanto a la variable servicio en la inscripción, el promedio de toda la muestra es de 61.92 puntos, ubicándola en el nivel de buena, lo cual significa que los usuarios consideran que el servicio que se les brinda es acorde, pero con algunas limitaciones para satisfacer sus necesidades.
3. El coeficiente de correlación de Spearman entre las variables gestión de la calidad y servicio de inscripción, según la percepción de los trabajadores es de 0.875, lo cual indica la existencia de una correlación positiva fuerte.
4. La dimensión planeamiento de la calidad es la que tiene mayor relación con la variable servicio en la inscripción con un 0.845 positiva fuerte, lo que demuestra que mientras mejor estén establecida, mejor se dará el aseguramiento y la mejora de la calidad.

VI. RECOMENDACIONES

1. Para un mejor servicio optar por la implementación de una infraestructura más acorde con la necesidad de la ciudad para la Oficina Registral de Madre Dios, ya que al ser una ciudad nueva está incrementando sus activos laborales y económicos, lo cual conlleva a una mayor actividad bursátil y consecuentemente a un incremento de los servicios registrales y afines de la SUNARP, ya que habiendo más áreas de trabajo el personal podrá agilizar con rapidez los tramites que en esta se soliciten.
2. La Oficina Registral de Madre de Dios debe de contar con un mínimo de tres registradores para las respectivas áreas de propiedad inmueble, propiedad vehicular y el registro de personas jurídicas, para que de esta manera cada registrador cumpla con su propia carga laboral y no se acarree saturación de emisión de títulos.
3. Internamente realizar capacitaciones, talleres y charlas a los trabajadores con el fin de que estos obtengan mayores conocimientos sobre los temas relacionados con las inscripciones y así acelerar los procedimientos registrales.
4. Respecto al área de atención al usuario se debe contar con personal idóneo capaz de absolver cualquier consulta registral con la finalidad de que el usuario se sienta satisfecho con la atención que se les ha brindado.

VII. BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación (6ta ed.)*. Caracas - Venezuela: Episteme C.A.
- Arvelo Lujan, A. F. (2017). *Asesoría y adiestramiento en métodos estadísticos y cálculo*.
- Berry, L. B. (1989). *Service quality: A profit strategy for financial institutions*. Usa: Richard D. Irwin, Inc.
- Calabuig Moreno, F., Crespo Hervás, J., & Mundina Gómez, J. (2012). Efecto del coste percibido, la calidad de servicio y la satisfacción sobre las intenciones futuras del espectador. *Estudios de economía aplicada*, 619-636.
- Camisón, C., & Cruz, S. y. (2006-2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Dale, B. G., & van der Wiele, T. y. (2007). *Calidad de la Gestión*. Venezuela: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad del Oriente.
- Devadasan, S., Muthu, S., & Samson, R. y. (2003). *Diseño de un programa de calidad total*. Madrid, España: Asociación Científica de economía y dirección de empresas.
- Gallardo Ferrada, A., & Reynaldos Grandón, K. (2014). *Calidad de Servicio: Satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Greene, R. (1993). *Método administrativo para realizar el control de la calidad*. Milwaukee - USA: ASQCQuality press.
- Heras, I. (2009). *Impacto competitivo de las herramientas para la Gestión de la calidad Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*. Barcelona: XIII Congreso de Ingeniería de Organización.

- Hernández Leonard, A. R. (2009). *Gestión de la Calidad y Gestión del Conocimiento*. La Habana: Boletín Científico Técnico INIMET.
- Hernandez Sampieri, F. C. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: Mc Graw Hill.
- Hoffman, K. y. (2002). *Marketing de Servicios: Conceptos, estrategias y casos*. Mexico: International Thomson Editores.
- Ishikawa, K. (1985). *¿ Qué es el control de Calidad?* New Jersey: Prentice-Hall.
- Jimenez Paneque, R. (1998). *Metodología de la investigación*. La Habana, Cuba: Ciencias Medicas del Centro Nacional de informacion de Ciencias Medicas .
- Kotler, B. y. (2005). *Marketing para hotelería y turismo 3° edición*. Mexico D.F.: Pearson - Prentice hall.
- Lara López, J. (. (2002). *La Gestion de la Calidad en los servicios Conciencia Tecnología* . México: Conciencia Tecnológica.
- López Casanovas, G., Puig-Junoy, J., Ganuza, J. J., & y Planas Miret, I. (2003). *Los nuevos instrumentos de la Gestión Pública*. Bacelona: Estudios económicos.
- Mora Contreras, C. E. (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. São Paulo: Revista Brasileira de Marketing.
- Morera i Balada, J. R. (2009). *Modernización de la gestión pública: reorientación de la gestión de la carrera de especialista en políticas públicas y gestión gubernamental (EPPGG)*. Brasilia: Agencia española de cooperación internacional para el desarrollo.
- Morillo Moreno, M. d. (2009). *La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador el estado Mérida*. Mérida, Venezuela: Universidad de los Andes Venezuela.
- Moyado Estrada, F. (2011). *Gobernanza y calidad en la gestión pública estudios Gerenciales*. Cali, Colombia: Universidad ICESI.

Pollitt, C. &. (2004). *Análisis comparativo de la reforma administrativa*. Oxford: Oxford University Press.

Ruiz López, J. S. (2012). *Calidad en la gestión pública: Del azar a la necesidad*. México: CLAD.

Villoria Mendieta, M. (1996). *La modernización de la administración como instrumento al servicio de la democracia*. España: Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).

Weber, M. (1987). *Economía y sociedad*. Mexico: Fondo de cultura económica.

ANEXOS

Anexo N° 01

Matriz de consistencia de la investigación

Gestión de la calidad y la percepción del servicio de inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL:	VARIABLE 1:	TIPO DE INVESTIGACIÓN
➤ ¿Cómo se relaciona la gestión de la calidad con la percepción del servicio en la inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018?	➤ Identificar la relación entre la gestión de la calidad y la percepción del servicio en la inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018.	➤ La gestión de la calidad se relaciona con la percepción del servicio en la inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018. ➤ La gestión de la calidad no se relaciona con la percepción del servicio en la inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018.	GESTIÓN DE LA CALIDAD <u>DIMENSIONES</u> ➤ Planeamiento de la calidad. ➤ Aseguramiento de calidad. ➤ Mejoras de la calidad. VARIABLE 2: PERCEPCIÓN DEL SERVICIO <u>DIMENSIONES</u>	Básica sustantiva DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Correlacional POBLACIÓN: 300 usuarios MUESTRA: ➤ Selección: Probabilístico ➤ Tamaño: 218
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS
➤ ¿De qué manera se percibe la gestión de la calidad en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018? ➤ ¿Cómo se percibe el servicio de inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018? ➤ ¿Qué relación existe entre las dimensiones de la variable “la gestión de calidad” y “la percepción del servicio de inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios”, 2018?	➤ Identificar la percepción de la gestión de la calidad en la inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018. ➤ Establecer la percepción acerca del servicio de inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018. ➤ Determinar la relación entre las dimensiones de la variable la gestión de la calidad y la percepción del servicio de inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018.	➤ Las dimensiones de la variable la calidad se relaciona se relaciona con la variable la percepción del servicio en la inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018. ➤ Las dimensiones de la variable la calidad no se relaciona se relaciona con la variable la percepción del servicio en la inscripción en la Oficina Registral de Madre de Dios, 2018.	➤ Necesidad de organizar la información. ➤ Modernización del Registro. ➤ Seguridad de la Información. ➤ Ampliación de la cobertura.	Técnica: Encuesta Instrumento: 02 cuestionarios TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

Anexo N° 02

Matriz de definición conceptual

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ÍNDICES Y ESCALA
VARIABLE: GESTIÓN DE LA CALIDAD Corresponde a una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios.	DIMENSIÓN 1: PLANEAMIENTO DE LA CALIDAD Se refiere al proceso que asegura que estos bienes, servicios y procesos internos cumplen con las expectativas de los clientes. DIMENSIÓN 2: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Representa el conjunto de actividades planificadas y sistemáticas aplicadas en un sistema de gestión de la calidad para que los requisitos de calidad de un producto o servicio sean satisfechos. DIMENSIÓN 3: MEJORAS EN LA CALIDAD Representa un principio orientado a mejorar el potencial de la estrategia para complacer a sus clientes y acrecentar aprobación a través de la promoción de su desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer objetivos y metas. ➤ Contar con la identificación de las necesidades de los usuarios. ➤ Organizar la conducción del proceso. ➤ Proveer estrategias de solución de ante necesidades. ➤ Garantizar la correcta viabilidad del proceso. ➤ Proveer de un sistema de control del proceso. ➤ El examen y la valoración de la sede actual para identificar áreas de ganancia ➤ El establecimiento de objetivos para la enmienda ➤ La persecución de alternativas para contemplar esos objetivos ➤ La antología de opciones ➤ La implantación de las batallas enérgicas ➤ Las explicaciones de los resultados de las obras implantadas para resolver si se han adelantado los objetivos 	1,2,3,4,5,6,7,8,9 ,10,11,12 13,14,15,16,17, 18,19,20 21,22,23,24,25	0= Nunca 1= A veces 2= Regularmente 3= Casi siempre 4= Siempre

Anexo N° 03
Matriz de definición conceptual

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ÍNDICES Y ESCALA
VARIABLE: SERVICIO DE INSCRIPCIÓN Corresponde a la función de dar publicidad formal a determinados hechos, circunstancias o derechos, que funciona bajo regulación y control de la Administración pública nacional, provincial, local o institucional, que prestan así un servicio en pro de la transparencia jurídica.	DIMENSIÓN 1: NECESIDAD DE ORGANIZAR LA INFORMACIÓN Guarda relación con los aspectos y características exclusivas referidas a los usuarios	➤ Capacitación del personal. ➤ Establecimiento y cumplimiento de normas. ➤ Establecimiento de reuniones y acuerdos.	1,2,3,4,5,6	0= Nunca 1= A veces 2=Regularmente 3= Casi siempre 4= Siempre
	DIMENSIÓN 2: MODERNIZACIÓN DEL REGISTRO Corresponde a la actualización, fortalecimiento del servicio, así como del ambiente.	➤ Uso de tecnología. ➤ Manejo del tiempo. ➤ Control de colas. ➤ Aspectos tangibles.	7,8,9,10,11,12	
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Representa el conjunto de medidas preventivas y reactivas de las gestiones y de los procedimientos tecnológicos que permiten revestir y ayudar la comunicación buscando perseverar la confidencialidad, la disponibilidad e honestidad de números y de la misma.	➤ Confidencialidad. ➤ Integridad. ➤ Disponibilidad. ➤ Autenticación.	13,14,15,16,17,18	
	DIMENSIÓN 4: AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA Representa la mejora del servicio que se realiza en cuanto a los medios de pago e información.	➤ Servicio plataforma web. ➤ Servicio desconcertado.	19,20,21,22,23,24	

Anexo N° 04**Instrumento**

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD														
Provincia:		Sexo:	() Varón () Mujer											
Región:		Edad:												
I. INSTRUCCIONES: <p>Esta encuesta tiene un número de preguntas que exploran la tendencia de los usuarios en cuanto a la gestión de la calidad y sugerir medidas correctivas. De acuerdo con ello, es necesario que conteste estas preguntas tan honestamente como le sea posible. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados.</p> <table border="1"><thead><tr><th>0</th><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th></tr></thead><tbody><tr><td>Nunca</td><td>A veces</td><td>Regularmente</td><td>Casi siempre</td><td>Siempre</td></tr></tbody></table>					0	1	2	3	4	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4										
Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre										
II. DATOS ESPECÍFICOS														
N°	ÍTEMS	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)								
1	Se considera como principio para el establecimiento de objetivos los principios de la institución.													
2	En la realización de las actividades laborales se consideran sobre todo los valores de la institución.													
3	El establecimiento de metas se fundamenta en la misión y visión de la institución.													
4	Se considera frecuentemente las metas que se deben cumplir.													
5	Las actividades laborales tienen la tendencia a estar orientadas a ser eficaces.													
6	Se realizan reuniones inclinadas a la tendencia de a cumplir las metas establecidas.													

7	Se demuestra el mantenimiento de los equipos que están bajo la responsabilidad de los usuarios.					
8	Se identifican claramente las necesidades que tienen los usuarios.					
9	Se mantiene en todo momento una actitud positiva orientada a satisfacer cabalmente con las necesidades de los usuarios.					
10	Se realiza previamente la coordinación para hacer efectiva la conducción del proceso de acuerdo a la necesidad del usuario.					
11	Los usuarios pueden interactuar y atender las necesidades que presenten los usuarios.					
12	La ayuda y apoyo que se presta está orientado a mejorar y superar los obstáculos para el cumplimiento de los propósitos.					
13	El personal está predispuesto para realizar actividades que se den en un ambiente y marco de presión.					
14	Las soluciones o asesorías que se brindan están orientadas a viabilizar adecuadamente una solución eficaz.					
15	En la realización de las actividades laborales se cumple con el adecuado proceso administrativo y base legal.					
16	En caso de no contar información necesaria el personal tiene la capacidad de superar este inconveniente.					
17	Se cuenta con un sistema de información orientado a mejorar la atención de acuerdo a la necesidad del usuario.					
18	El sistema o programa que se utiliza permite optimizar el tiempo de atención.					

19	El sistema o programa que se utilizar es de fácil acceso y utilización, asimismo, cualquier trabajador se puede adaptar su uso.					
20	Se realiza el análisis de y evaluación de los resultados obtenidos de forma periódica.					
21	Se considera realizar la evaluación con la finalidad de establecer fortalezas y oportunidades para la posterior planificación.					
22	Se considera realizar la evaluación con la finalidad de establecer debilidades y amenazas para la posterior planificación.					
23	Se realizan reuniones semestrales o anuales orientadas a establecer soluciones para la mejora posterior del servicio.					
24	Se realizan reuniones orientadas a la selección de soluciones evaluables y viables para la mejora posterior del servicio.					
25	Se realiza la implementación de soluciones necesarias orientadas a la mejora posterior del servicio.					

Anexo N° 05**Instrumento**

CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR EL SERVICIO DE INSCRIPCIÓN														
Provincia:		Sexo:	() Varón () Mujer											
Región:		Edad:												
 I. INSTRUCCIONES: Esta encuesta tiene un número de preguntas que exploran la tendencia de los usuarios en cuanto al servicio de inscripción y sugerir medidas correctivas. De acuerdo con ello, es necesario que conteste estas preguntas tan honestamente como le sea posible. Se debe colocar una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados. <table border="1" data-bbox="365 1043 1308 1214"><thead><tr><th>0</th><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th></tr></thead><tbody><tr><td>Nunca</td><td>A veces</td><td>Regularmente</td><td>Casi siempre</td><td>Siempre</td></tr></tbody></table> II. DATOS ESPECÍFICOS					0	1	2	3	4	Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4										
Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre										
N°	ÍTEMS	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)								
1	El personal se encuentra capacitado para atender las necesidades de los usuarios.													
2	Se cuenta con el establecimiento de normas y reglas enfocadas en el servicio.													
3	Se realiza la orientación para sensibilizar la mejora de la atención del personal.													
4	Se cumple con realizar reuniones informativas y de orientación para la mejora del servicio.													
5	Se cumple con la implementación de los acuerdos estipulados en cada reunión.													

6	Se cuenta con acceso a la tecnología basada en programas o sistemas.					
7	El uso de la tecnología requiere del acceso a internet para realizar operaciones.					
8	Para la atención de las consultas de los usuarios se realiza el adecuado manejo del tiempo en cada una de ellas.					
9	Se realiza la adecuada distribución de tickets u otro tipo de organizador para que el usuario sepa exactamente en qué momento será atendido.					
10	La distribución del ambiente, permite mantener a los usuarios cómodos.					
11	En caso de que se tengan que formar colas para atención se busca la mejor manera de distribución.					
12	El tiempo estimado para la atención a los usuarios permite responder a todas sus inquietudes.					
13	La información que se recibe por parte de los usuarios no puede ser divulgada por ningún medio.					
14	La información registrada es solo utilizada por el personal autorizado.					
15	La información una vez registrada permite que se realicen modificaciones en caso de ser necesario.					
16	Se cuenta con la auditoria de la información para que no se convierta en acceso libre					
17	Existe normativa sancionadora en caso de pérdida o liberación de información no autorizada.					
18	La oficina registral esta interconectada con otras entidades para la verificación de la información del usuario.					
19	Se puede acceder a la página web de la oficina registral.					
20	Se puede realizar operaciones en línea para evitar el					

	trámite innecesario en la oficina registral.					
21	Se puede realizar pagos vía web para evitar ir al banco o cualquier agencia.					
22	Se puede realizar el seguimiento del trámite documentario vía web.					
23	Se puede realizar consultas vía web sin necesidad de recurrir a la oficina registral.					
24	En general el uso de la plataforma web es de fácil acceso y utilización.					

Anexo N° 06

Constancia de aplicación de entrevista

"Año del Dialogo y de la Reconciliación Nacional"
"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"

Puerto Maldonado, 02 de julio de 2018

CARTA No 001 – 2018-SUNARP

Sr.
Abog. Anthony Joseph Collado Vega
JEFE DE LA OFICINA REGISTRAL DE MADRE DE DIOS

ASUNTO. SOLICITO AUTORIZACION PARA LA APLICACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Me dirijo a Usted con la finalidad de saludarlo y a la vez manifestarle que en mi condición de alumna de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Sede Puerto Maldonado, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es:


GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE INSCRIPCIÓN EN LA OFICINA REGISTRAL DE MADRE DE DIOS, 2018.

Por tal razón, recorro a su representada para solicitar se me autorice y dar facilidades para la aplicación del instrumento de levantamiento de información (encuesta) como parte de trabajo de investigación en esta institución tan prestigiosa al cual pertenezco, así mismo acompaño a la presente.

- Instrumento de levantamiento de información

Agradeciendo por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocido.

Atentamente,


Abog. PRISCILA AMELIA AMADOR CHAVEZ
DNI N° 45445688



Anexo N° 07

Carta de Autorización para validar instrumentos



PERÚ

Ministerio
de Justicia

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos-SUNARP

"Año del Dialogo y de la Reconciliación Nacional"
"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"

Puerto Maldonado, 10 de julio de 2018

CARTA No 001 – 2018-SUNARP

Sra.

Priscila Amelia Amador Chávez

ASUNTO: Ref. CARTA No 001 – 2018-SUNARP

Mediante el presente autorizo a la Abog. PRISCILA AMELIA AMADOR CHAVEZ, tesista de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo filial Puerto Maldonado, para la realización del instrumento de levantamiento de información (encuesta) como parte del trabajo de investigación denominado **GESTION DE LA CALIDAD Y LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE INSCRIPCIÓN EN LA OFICINA REGISTRAL DE MADRE DIOS – 2018**. Con la finalidad de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Se expide la presente a petición de la interesada para los fines que estime conveniente.

Atentamente

ANTHONY JOSEPH COLLADO VEGA
REGISTRADOR PÚBLICO
ZONA REGISTRAL N° X-SFDE CUSCO

Anexo N° 08
Carta de validación



"Año del Dialogo y Reconciliación Nacional"

Puerto Maldonado, 20 de junio de 2018

CARTA N° 003-2018-PAACH

SEÑOR (A):

Magister: YURI CIRO CÁRDENAS SANCHEZ

Presente.-

ASUNTO. SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en condición de alumna de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Sede Puerto Maldonado, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

GESTION DE LA CALIDAD Y LA PERCEPCION DEL SERVICIO DE INSCRIPCION EN LA OFICINA REGISTRAL DE MADRE DE DIOS, 2018.

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Instrumentos de Investigación.

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocida.

Atentamente,

Bach. Priscila Amelia Amador Chávez
DNI/N° 45445688

Anexo N° 09

Ficha de validación de instrumentos de investigación

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE INSCRIPCIÓN
EN LA OFICINA REGISTRAL DE MADRE DE DIOS, 2018.

Nombre del instrumento: Cuestionario para los usuarios en la Oficina Registral de Madre de
Dios.

Investigador (a): Priscila Amelia Amador Chávez

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1 REDACCION	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				75%	
	2 CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				78%	
	3 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				75%	
Contenido	4 ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				80%	
	5 SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				80%	
	6 INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				75%	
Estructura	7 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				75%	
	8 CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.				80%	
	9 COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				78%	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación ☒

Debe corregirse ☐

Sello y Firma

Mag. YURI C. CARDENAS SANCHEZ

D.N.I.N° 31036452

Anexo N° 10
Carta de validación



"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

Puerto Maldonado, 20 de junio de 2018

CARTA N° 002-2018-PAACH

SEÑOR (A):

Magister: TRICK A. DEL CASTILLO REYNOSO

Presente.-

ASUNTO. SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en condición de alumna de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Sede Puerto Maldonado, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

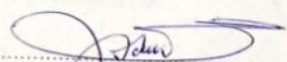
GESTION DE LA CALIDAD Y LA PERCEPCION DEL SERVICIO DE INSCRIPCION EN LA OFICINA REGISTRAL DE MADRE DE DIOS, 2018.

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Instrumentos de Investigación.

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocida.

Atentamente,


.....
Bach. Priscila Amelia Amador Chávez
DNI N° 45445688

Anexo N° 11

Ficha de validación de instrumentos de investigación

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE INSCRIPCIÓN
EN LA OFICINA REGISTRAL DE MADRE DE DIOS, 2018.

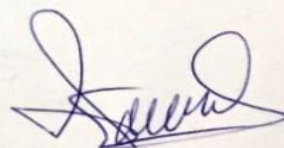
Nombre del instrumento: Cuestionario para los usuarios en la Oficina Registral de Madre de Dios.

Investigador (a): Priscila Amelia Amador Chávez

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					92%
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					90%
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					89%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					93%
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					80%
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					81%
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				79%	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					81%
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					82%
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					89%

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación ☒
Debe corregirse ☐



Sello y Firma
Mag. ERICK A. DEL CASTILLO REYNOSO
D.N.I N° 44826540

Anexo N° 12
Carta de validación



"Año del Dialogo y Reconciliación Nacional"

Puerto Maldonado, 20 de junio de 2018

CARTA N° 001-2018-PAACH

SEÑOR (A):

Magister: Paola Y. Arhuapay Saldana

Presente.-

ASUNTO. SOLICITO OPINIÓN PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en condición de alumna de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Sede Puerto Maldonado, vengo realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

GESTION DE LA CALIDAD Y LA PERCEPCION DEL SERVICIO DE INSCRIPCION EN LA OFICINA REGISTRAL DE MADRE DE DIOS, 2018.

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitarle su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompaño a la presente.

- Instrumentos de Investigación.

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocida.

Atentamente,

Bach. Priscila Amelia Amador Chávez
DNI N° 45445688

Anexo N° 13

Ficha de validación de instrumentos de investigación

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE INSCRIPCIÓN
EN LA OFICINA REGISTRAL DE MADRE DE DIOS, 2018.

Nombre del instrumento: Cuestionario para los usuarios en la Oficina Registral de Madre de Dios.

Investigador (a): Priscila Amelia Amador Chávez

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	11. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				71	
	12. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					81
	13. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					81
Contenido	14. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90
	15. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					89
	16. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					89
Estructura	17. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					90
	18. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					90
	19. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					89
	20. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					89

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación ☒
Debe corregirse ☐


Sello y Firma
Mag. Priscila Y. Amador Chávez
D.N.I. N° 70060057

Anexo N° 14

Base de datos 1

N°	D1												D2								D3				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	2	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3
2	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3
3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3
4	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3
5	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2
6	3	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	3
7	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3
8	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
10	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1
11	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3
12	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1
13	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3
14	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3
17	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1
18	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
22	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3

23	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	
24	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	
25	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	
26	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3
27	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	
28	3	1	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	1	3
29	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	
30	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3
31	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1
32	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3
33	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1
34	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3
35	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3	
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
37	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	
38	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1
39	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
40	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
42	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
43	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3	
44	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3
45	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3
46	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3
47	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3
48	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	
49	3	1	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	1	3
50	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	

51	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3
52	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3
53	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3
54	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3
55	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
56	3	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	3
57	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3
58	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1
59	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
60	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1
61	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3
62	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3
63	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3
64	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3
67	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1
68	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
71	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3
72	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3
73	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3
74	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3
75	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3
76	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3
77	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1
78	3	1	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3

79	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	
80	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	
81	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	
82	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	
83	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	
84	3	1	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	1	3
85	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	
86	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3
87	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	2	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	
88	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	
89	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3
90	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	
91	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	
92	3	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3
93	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3
94	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1
95	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
96	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1
97	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3
98	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1
99	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3
100	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3	3
101	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
102	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3
103	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1
104	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
105	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3
106	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

107	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
108	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3
109	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3
110	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3
111	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3
112	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3
113	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	2	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3
114	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3
115	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3
116	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3
117	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2
118	3	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	3
119	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3
120	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1
121	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
122	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1
123	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3
124	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1
125	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3
126	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3
127	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
128	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3
129	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1
130	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
131	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3
132	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
133	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
134	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3

[illegible]

163	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
164	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3
165	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
166	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
167	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3
168	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3
169	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3
170	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3
171	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3
172	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1
173	3	1	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	1	1	3
174	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1
175	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3
176	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1
177	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3
178	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1
179	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3
180	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3
181	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
182	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3
183	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1
184	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
185	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3
186	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
187	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
188	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3
189	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3
190	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3

191	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3
192	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3
193	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	
194	3	1	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	1	1	3
195	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1
196	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3
197	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	3
198	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3
199	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3
200	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
201	3	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	3
202	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3
203	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1
204	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
205	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1
206	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3
207	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1
208	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3
209	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3
210	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
211	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3
212	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1
213	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
214	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3
215	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
216	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3
217	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3
218	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3

Anexo N° 15

Base de datos 2

[illegible]

[illegible]

51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
52	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
54	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
55	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
57	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
58	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1
59	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
60	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
62	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
64	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
65	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
66	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
67	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
68	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
69	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
70	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
71	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
73	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
74	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
75	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
76	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1
77	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
78	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1

79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
80	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
81	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
82	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1
83	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
84	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
87	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
88	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2
89	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
90	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
91	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2
92	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
93	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2
94	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2
95	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2
96	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1
97	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
98	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
99	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
100	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
101	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
102	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
103	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
104	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
105	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
106	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1

107	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
108	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
109	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
110	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
111	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
112	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1
113	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
114	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
116	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
117	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
118	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
119	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
120	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
121	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
122	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
123	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
124	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
125	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
126	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
127	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1
128	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
129	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
130	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
131	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
132	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
133	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1
134	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2

135	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
136	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
137	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
138	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2
139	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
140	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
141	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
142	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
143	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
144	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
145	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
146	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
147	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2
148	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
149	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
150	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2
151	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
152	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2
153	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2
154	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2
155	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1
156	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
157	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
158	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
159	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
160	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
161	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
162	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1

163	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
164	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
165	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1
166	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
167	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
168	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
169	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
170	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
171	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1
172	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
173	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
174	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
175	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
176	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
177	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
178	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
179	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
180	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
181	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
182	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
183	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
184	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
185	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
186	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1
187	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
188	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
189	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
190	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

191	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
192	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1
193	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
194	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
195	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
196	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
197	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2
198	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
199	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
200	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
201	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
202	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
203	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
204	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
205	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1
206	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
207	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
208	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
209	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
210	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
211	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
212	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
213	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2
214	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
215	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1
216	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
217	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
218	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2

Anexo N° 16

Artículo científico

GESTION DE LA CALIDAD Y LA PERCEPCION DEL SERVICIO DE INSCRIPCION EN LA OFICINA REGISTRAL DE MADRE DE DIOS, 2018

Br. Priscila Amelia Amador Chávez

Escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo

prisi_20@hotmail.com

11 de agosto del año 2018

RESUMEN

La investigación se orientó a cumplir con el objetivo de relacionar las variables gestión de la calidad y servicio en la inscripción, por lo que se llegaron a las siguientes conclusiones:

De acuerdo a los datos obtenidos en cuanto a la variable Gestión de la calidad, el promedio de toda la muestra es de 78.43 puntos, ubicándola en el nivel de destacado, lo cual significa que los usuarios distinguen notoria realización en la gestión para lograr cumplir con los estándares que permitan lograr la calidad en la institución.

De acuerdo a los datos obtenidos en cuanto a la variable servicio en la inscripción, el promedio de toda la muestra es de 61.92 puntos, ubicándola en el nivel de buena, lo cual significa que los usuarios consideran que el servicio que se les brinda es acorde, pero con algunas limitaciones para satisfacer sus necesidades.

El coeficiente de correlación de Spearman entre las variables gestión de la calidad y servicio de inscripción, según la percepción de los trabajadores es de 0.875, lo cual indica la existencia de una correlación positiva fuerte.

La dimensión planeamiento de la calidad es la que tiene mayor relación con la variable servicio en la inscripción con un 0.845 positiva fuerte, lo que demuestra que mientras mejor estén establecida, mejor se dará el aseguramiento y la mejora de la calidad.

Palabras clave: calidad, gestión, percepción, planeamiento.

ABSTRACT

The research was oriented to comply with the objective of relating the variables of quality management and service in the inscription, reason why the following conclusions were reached:

According to the data obtained regarding the quality management variable, the average of the entire sample is 78.43 points, placing it at the highlighted level, which means that users distinguish well-known performance in the management to achieve compliance with the standards that allow achieving quality in the institution.

According to the data obtained regarding the service variable in the registration, the average of the entire sample is of 61.92 points, placing it at the good level, which means that the users consider that the service provided is in accordance with the agreement. but with some limitations to meet their needs.

The Spearman correlation coefficient between the variables of quality management and enrollment service, according to the perception of the workers is 0.875, which indicates the existence of a strong positive correlation.

The planning dimension of quality is the one that has more relation with the service variable in enrollment with a strong positive 0.845, which shows that the better they are established, the better the assurance and the improvement of quality will be.

Keywords: quality, management, perception, planning.

I. INTRODUCCION

La apercepción del fruto se comprende como la heredad o conjunto de haciendas inherentes a poco, que permiten fallar su escalón; así mismo incluso puede ser entendida como el paso en que las índoles cumplen con las condiciones de la gente que los utiliza.

El empleo que brinda la Oficina Registral, como toda unión, deben carear múltiples retos, espinas, reproducciones, para ahondar nutrir y proponer naturaleza en los favores otorgados, deben saber cómo remitirse y amoldar las principales variables empresariales (nidales, tecnologías, confección organizacional, cualesquiera y ambiente externo) en desiguales delimitaciones como: el surgimiento de informaciones tecnologías, la globalización, los estropicios políticos, y los avatares en el saber. Por tanto, la usura del excusado y alegría usuaria son petímetros por administradores explican el arenado de reminiscencia a la que están inmersas las administraciones, y por cierto por otra parte nuestras las cuales luchan por admitir una debida coordinación de votos como amén la deshonor de prisas que hagan que exista una diferencia con el excedente de las reuniones públicas y que a su proporción entregue valor a los únicos otorgados.

Al evolucionar la condición y administración de la corporación asimismo lo hace el beneficiario; quien a partir de hoy está más comunicado, es más selectivo, tiene veterano capacidad de votación, es más segmentado, tiene veterano ras de fiabilidad, etc. Por esto se requiere monitorizar el nivel de complacencia de los excelentes hacia los aseos y estirpes, así el ímpetu de la reunión es hacia la curiosidad intransigente, con clase del personal e inclinación al cliente.

Para juntarse este acoplamiento hacia el cliente se debe asomar a identificar qué creadores inciden sobre la tarjeta del agraciado. Estos coeficientes en muchos ambientes no se evidencian de forma consciente, luego, pueden ser detectados y acogidos con el final de cereal gestionar nefríticos que aspiren a la dicha de las ruindades de los beneficiarios.

II. METODOLOGIA

2.1. Tipo de estudio. -

La investigación tiene la intención de encontrar el nivel de asociación entre variables por ello no se busca determinar la influencia de una en la otra, por tanto, la investigación a realizarse no tiene la intención de realizar la experimentación en la unidad de análisis, (Hernández et al. 2014).

2.2. Diseño de investigación. –

El modelo que aplicará está orientado al enfoque relacional, considerando la aplicación de las encuestas en un solo periodo de tiempo:

Dónde: M: muestra, V1: Gestión de la calidad, V2: Percepción del servicio de inscripción, r : correlación.

2.3. Identificación de variables.

- Variable Independiente – Gestión de la calidad
- Variables dependientes – Percepción del servicio de inscripción

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población

Arias (2012), “La población o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. (p. 81).

Jiménez (1998), “La población objeto de estudio es aquella sobre la cual se pretende que recaigan los resultados o conclusiones de la investigación; y la muestra es la parte de esta población que se observa directamente”. (p. 37).

La población de estudio está conformada por 300 usuarios.

Tabla 33

Detalles de la población de estudio.

Población de Estudio	Sub Total
Usuarios y público en general	300
Total	300

Fuente: Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

2.4.2. Muestra

Arias (2006), manifiesta lo siguiente: “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83).

Arvelo (2017), nos indica que:

Una muestra se dice probalística cuando la selección de los elementos que intervienen en ella se hace a través de algún procedimiento (...) que le conoce a cada elemento de la población la misma posibilidad de caer en ella. (...). La muestra aleatoria simple es aquella en donde todas las muestras posibles son igualmente probables, y en consecuencia cada elemento de la población tiene idéntica probabilidad de caer en la muestra.

Para la determinación de la muestra se considera al muestreo aleatorio simple, considerando el siguiente criterio:

$$n = \frac{N Z_{\alpha}^2 p q}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

Donde:

N : Población = 300

Z : Confianza es del 95%

P : Proporción 70% = 0.50

q : 1 – p, 30% = 0.50

e : Precisión o margen de error de 5% = 0.05.

Muestra:

De acuerdo a la formula, se ha obtenido una muestra de 218 usuarios.

Tabla 34

Detalles de la muestra.

Población de Estudio	Sub Total
Usuarios y público en general	218
TOTAL	218

Fuente: Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos de la variable independiente se utilizará el cuestionario gestión de la calidad para medir la percepción de los usuarios acerca de los directores y el cuestionario de la percepción del servicio de inscripción que sirve para medir la capacidad que tienen los directivos para alcanzar la adecuada gestión.

2.6. Procedimientos de recolección de datos

2.6.1. Método de análisis de datos

Formula: Para la presente investigación se utilizará la estadística descriptiva y la estadística inferencial paramétrica. En Estadística descriptiva, se utilizaron, los estadísticos de tendencia central: media, mediana, desviación estándar y varianza. Para realizar una descripción grafica de los datos se emplearon las tablas de frecuencia y gráficos.

Para realizar la contratación de la hipótesis se empleará el nivel de significancia menor a 0,05; siendo en el caso de la estadística inferencia paramétrica, se

utilizará el coeficiente de correlación de Pearson es un índice estadístico que mide la relación lineal entre dos variables cuantitativas.

$$r = \frac{\sigma_{XY}}{\sigma_X \cdot \sigma_Y}$$

Donde:

σ_{XY} : La covarianza de (X, Y)

σ_X y σ_Y : Las desviaciones típicas de las distribuciones marginales.

El valor del índice de correlación varía en el intervalo [-1, +1]:

- **Si $r = 0$** , no existe relación lineal.
- **Si $r = 1$** , existe una correlación positiva perfecta.
- **Si $0 < r < 1$** , existe una correlación positiva.
- **Si $r = -1$** , existe una correlación negativa perfecta.
- **Si $-1 < r < 0$** , existe una correlación negativa.

Por último, las conclusiones se formularán teniendo en cuenta los objetivos planteados y los resultados obtenidos.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados para la Correlación entre las Variables Gestión de la calidad y la percepción del servicio de inscripción. –

Los resultados que se presentan a continuación corresponden a la percepción que tuvieron los 218 usuarios en relación al fenómeno estudiado.

		GESTIÓN DE LA CALIDAD	SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	
RHO DE SPEARMAN	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,875**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	Coeficiente de correlación	,875**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman entre las variables gestión de la calidad y servicio de inscripción, según la percepción de los trabajadores es de 0.875, lo cual indica la existencia de una correlación positiva fuerte.

3.2. Resultados para la Correlación entre la Dimensión planeamiento de la calidad y la variable servicio de inscripción. –

Los resultados que se presentan a continuación corresponden a la percepción que tuvieron los 218 usuarios en relación al fenómeno estudiado.

		PLANEAMIENTO DE LA CALIDAD	SERVICIO DE INSCRIPCIÓN
RHO DE SPEARMAN	Coeficiente de correlación	1,000	,845**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	151	151
	Coeficiente de correlación	,845**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N°	151	151
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión planeamiento de la calidad y la variable servicio de inscripción, según la percepción de los trabajadores es de 0.845, lo cual indica la existencia de una correlación positiva moderada.

3.3. Resultados para la Correlación entre la dimensión Aseguramiento de la calidad y la variable servicio de inscripción. –

Los resultados que se presentan a continuación corresponden a la percepción que tuvieron los 218 usuarios en relación al fenómeno estudiado.

		ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD		SERVICIO DE INSCRIPCIÓN
Rho de Spearman	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,832**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	Coeficiente de correlación	,832**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión aseguramiento de la calidad y la variable servicio de inscripción, según la percepción de los trabajadores es de 0.832, lo cual indica la existencia de una correlación positiva moderada.

3.4. Resultados para la Correlación entre la dimensión mejoras de la calidad y la variable servicio de inscripción.

Los resultados que se presentan a continuación corresponden a la percepción que tuvieron los 218 usuarios en relación al fenómeno estudiado.

		MEJORAS DE LA CALIDAD	SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	
RHO DE SPEARMAN	MEJORAS DE LA CALIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	SERVICIO DE INSCRIPCIÓN	Coeficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión mejoras de la calidad y la variable servicio de inscripción, según la percepción de los trabajadores es de 0.834, lo cual indica la existencia de una correlación positiva moderada.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con los precedentes de la investigación variable de la Ascensión, Heras et al. (2012), indica que las distribuciones que tienen godson la dirección de la carrera según el general Iso 9001: 2000 y / o el maniquí EFQM, en crítica de los evaluadores de este último maniquí de clasificación, se detectan dos alianzas de herramientas de elevación ideales de intriga de la Naturaleza.

Asimismo, Moya (2011), en el piso realizado, a través de la literatura relevante publicada en los últimos años, se ha empoderado para proceder con el objetivo de tratar de exhortar una estupefacción de la cámara de calidad en la gestión

pública, a partir del proceso de desnivel que el estado experimenta frente a la emergencia de la peculiaridad de la gobernanza.

En su sucesión, Hernández (2013), su alojamiento indica que a partir del buffet de mesa del Inimet, se muestra que el cumplimiento de las necesidades que exigen las morales internacionales de la nominación ISO 9000. Se debe evitar que Lara (2012), indique que la genealogía del inodoro puede ser prevenida por el centrocampista del embuste total de la administración; También es popular que, sin un tratado real de los altos valores de este último con la naturaleza, no es necesario arrojar en armas que el personal de los placeres inferiores siga a su exponente.

Al mismo tiempo, Gallardo y Reynaldos (2014), señalan que la identidad de los Tablaos y las delegaciones de los panchos en la naturaleza de WC es fundamental en los usos de la salud, el minsal plantea esta problemática como un duelo enfatizando la obligación de la incorporación de estos banners en la flota de importantes gremios. Del mismo modo, Mora (2011), indica que la felicidad y de la suerte se alude a una factura directa y de rasgo positivo, con la excepción de en una primera marca.

Se debe revivir que Calabuig et al. (2012), indica que los directivos de las instituciones deben cavar competencias recuperando el talante de los temporales y el objeto monetario de sus sanitarios para engallarse la calma de los espectadores y retenerlos para el futuro.

De acuerdo a los datos obtenidos en cuanto a la variable servicio en la inscripción, el promedio de toda la muestra es de 61.92 puntos, ubicándola en el nivel de buena, lo cual significa que los usuarios consideran que el servicio que se les brinda es acorde, pero con algunas limitaciones para satisfacer sus necesidades.

El coeficiente de correlación de Spearman entre las variables gestión de la calidad y servicio de inscripción, según la percepción de los trabajadores es de 0.875, lo cual indica la existencia de una correlación positiva fuerte.

Por lo que se puede concluir en que los trabajos previos son concordantes con la investigación realizada por las similitudes antes encontradas.

V. CONCLUSIONES

- De acuerdo a los datos obtenidos en cuanto a la variable Gestión de la calidad, el promedio de toda la muestra es de 78.43 puntos, ubicándola en el nivel de destacado, lo cual significa que los usuarios distinguen notoria realización en la gestión para lograr cumplir con los estándares que permitan lograr la calidad en la institución.
- De acuerdo a los datos obtenidos en cuanto a la variable servicio en la inscripción, el promedio de toda la muestra es de 61.92 puntos, ubicándola en el nivel de buena, lo cual significa que los usuarios consideran que el servicio que se les brinda es acorde, pero con algunas limitaciones para satisfacer sus necesidades.
- El coeficiente de correlación de Spearman entre las variables gestión de la calidad y servicio de inscripción, según la percepción de los trabajadores es de 0.875, lo cual indica la existencia de una correlación positiva fuerte.
- La dimensión planeamiento de la calidad es la que tiene mayor relación con la variable servicio en la inscripción con un 0.845 positiva fuerte, lo que demuestra que mientras mejor estén establecida, mejor se dará el aseguramiento y la mejora de la calidad.

VI. RECOMENDACIONES

- Para un mejor servicio optar por la implementación de una infraestructura más acorde con la necesidad de la ciudad para la Oficina Registral de Madre Dios, ya que al ser una ciudad nueva está incrementando sus activos laborales y económicos, lo cual conlleva a una mayor actividad bursátil y consecuentemente a un incremento de los servicios registrales y afines de la SUNARP, ya que habiendo más áreas de trabajo el personal podrá agilizar con rapidez los tramites que en esta se soliciten.

- La Oficina Registral de Madre de Dios debe de contar con un mínimo de tres registradores para las respectivas áreas de propiedad inmueble, propiedad vehicular y el registro de personas jurídicas, para que de esta manera cada registrador cumpla con su propia carga laboral y no se acarree saturación de emisión de títulos.
- Internamente realizar capacitaciones, talleres y charlas a los trabajadores con el fin de que estos obtengan mayores conocimientos sobre los temas relacionados con las inscripciones y así acelerar los procedimientos registrales.
- Respecto al área de atención al usuario se debe contar con personal idóneo capaz de absolver cualquier consulta registral con la finalidad de que el usuario se sienta satisfecho con la atención que se les ha brindado.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigacion (6ta ed.)*. Caracas - Venezuela: Episteme C.A.

Arvelo Lujan, A. F. (2017). *Asesoría y adiestramiento en metodos estadísticos y calculo*.

Berry, L. B. (1989). *Service quatity: A profit strategy for financial institutions*. Usa: Richard D. Irwin, Inc.

Calabuig Moreno, F., Crespo Hervás, J., & Mundina Gómez, J. (2012). Efecto del coste percibido, la calidad de servicio y la satisfacción sobre las intenciones futuras del espectador. *Estudios de economía aplicaca*, 619-636.

Camisón, C., & Cruz, S. y. (2006-2007). *Gestion de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Prentice Hall.

Dale, B. G., & van der Wiele, T. y. (2007). *Calidad de la Gestión*. Venezuela: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad del Oriente.

Devadasan, S., Muthu, S., & Samson, R. y. (2003). *Diseño de un programa de calidad total*. Madrid, España: Asociación Científica de economía y dirección de empresas.

Gallardo Ferrada, A., & Reynaldos Grandón, K. (2014). *Calidad de Servicio: Satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería*. Murcia: Universidad de Murcia.

Greene, R. (1993). *Método administrativo para realizar el contrl de la calidad*. Milwaukee - USA: ASQCQuality press.

Heras, I. (2009). *Impacto competitivo de las herramientas para la Gestión de la calidad Cuadernos de Ecomia y Direccion de la Empresa*. Barcelona: XIII Congreso de Ingeniería de Organización.

Hernández Leonard, A. R. (2009). *Gestión de la Calidad y Gestión del Conocimiento*. La Habana: Boletín Científico Técnico INIMET.

Hoffman, K. y. (2002). *Marketing de Servicios: Conceptos, estrategias y casos*. Mexico: International Thomson Editores.

Ishikawa, K. (1985). *¿ Qué es el control de Calidad?* New Jersey: Prentice-Hall.

Jimenez Paneque, R. (1998). *Metodología de la investigación*. La Habana, Cuba: Ciencias Medicas del Centro Nacional de informacion de Ciencias Medicas

Kotler, B. y. (2005). *Marketing para hotelería y turismo 3° edición*. Mexico D.F.: Pearson - Prentice hall.

Lara López, J. (. (2002). *La Gestion de la Calidad en los servicios Conciencia Tecnológica* . México: Conciencia Tecnológica.

López Casasnovas, G., Puig-Junoy, J., Ganuza, J. J., & y Planas Miret, I. (2003). *Los nuevos instrumentos de la Gestión Pública*. Baelona: Estudios económicos.

Mora Contreras, C. E. (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. São Paulo: Revista Brasileira de Markenting.

Morera i Balada, J. R. (2009). *Modernizacion de la gestión pública: reorientación de la gestión de la carrera de especialista en políticas públicas y gestión gubernamental (EPPGG)*. Brasilia: Agencia española de cooperación internacional para el desarrollo.

Morillo Moreno, M. d. (2009). *La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador el estado Mérida*. Mérida, Venezuela: Universidad de los Andes Venezuela.

Moyado Estrada, F. (2011). *Gobernanza y calidad en la gestión pública estudios Gerenciales*. Cali, Colombia: Universidad ICESI.

Pollitt, C. &. (2004). *Análisis comparativo de la reforma administrativa*. Oxford: Oxford University Press.

Ruiz López, J. S. (2012). *Calidad en la gestión pública: Del azar a la necesidad*. México: CLAD.

Villoria Mendieta, M. (1996). *La modernización de la administración como instrumento al servicio de la democracia*. España: Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).

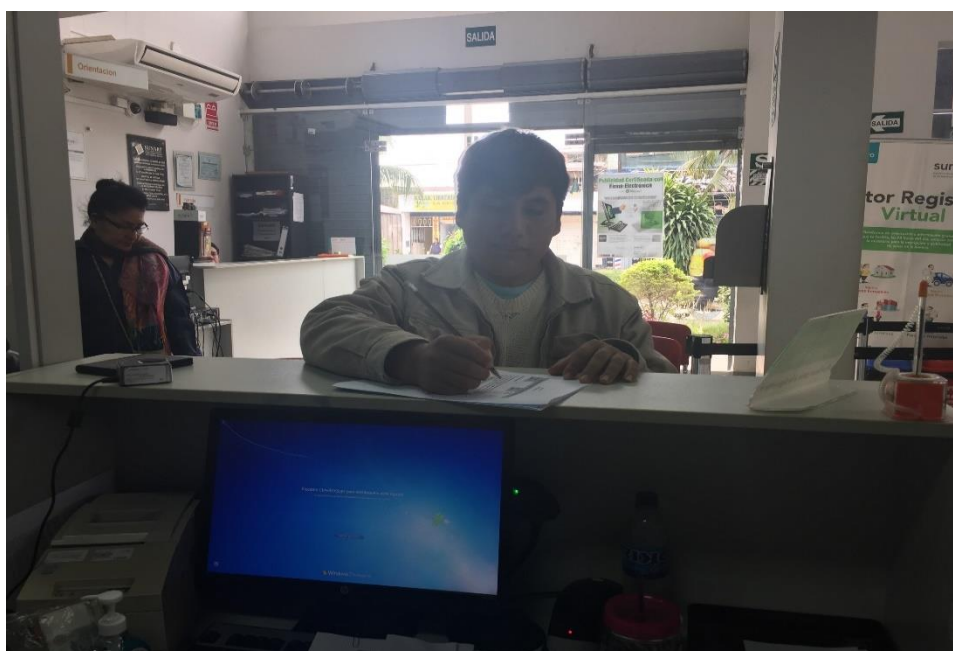
Weber, M. (1987). *Economía y sociedad*. Mexico: Fondo de cultura económica.

Anexo N° 17

Fotos de encuestados



Proceso de encuesta 1 (al señor Croshman Aguirre Espinoza, rellenando la encuesta en el interior de la SUNARP)



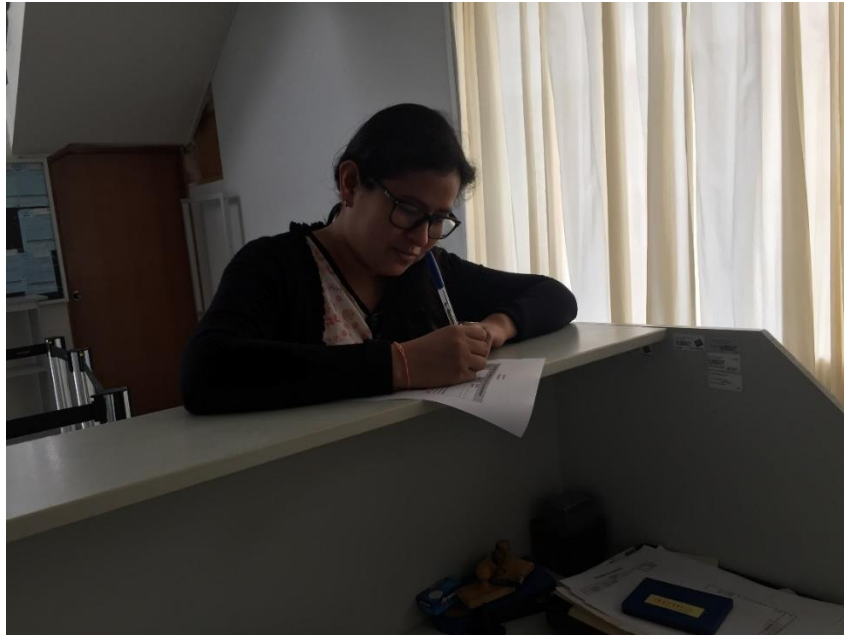
Proceso de encuesta 2 (al señor Carlos Huaman Peralta, rellenando la encuesta en el interior de la SUNARP)



Proceso de encuesta 3 (a la señorita Maria Cusihuaman Imano, rellendo la encuesta en el interior de la SUNARP)



Proceso de encuesta 4 (a la señorita Julia Ochoa Arguedas, rellendo la encuesta en el interior de la SUNARP)



Proceso de encuesta 5 (a la señorita Isabel Chavez Rengifo, rellendo la encuesta en el interior de la SUNARP)



Proceso de encuesta 6 (al señor Wilfredo Amador Tuesta, rellendo la encuesta en el interior de la SUNARP)